

# MEDIATION ET GESTION DE CONFLITS

par Caroline JOLLY

La qualité des relations sociales en entreprise est le socle d'un collectif de travail sain et performant. La maîtrise des techniques de médiation et de gestion des conflits est déterminante pour les dirigeant(-e)s d'entreprise impliqués dans une véritable politique RSE et de Qualité de Vie au travail qui fait sens. Cette formation correspond à un outil de management essentiel au quotidien pour tous les dirigeant(es).

## FORMATEUR/TRICE

Issue d'un parcours d'excellence en Droit des Affaires (DESS/ DJCE) au sein de l'Institut de Droit des Affaires de Nancy II et titulaire du CAPA (Certificat d'Aptitude à la Profession d'Avocat) en 1999, j'ai exercé pendant près de vingt ans en qualité d'Avocat-Conseil en entreprise en cabinet (ERNST & YOUNG) et dans de grandes structures du secteur privé. Mon expérience professionnelle m'a permis d'acquérir une solide expertise dans la gestion des conflits de toutes natures, dans de résolution du précontentieux et dans l'apaisement des tensions interpersonnelles liées à l'encadrement interne des équipes. Formée par choix personnel à la médiation et à la négociation raisonnée, j'interviens désormais en tant que Médiateur indépendant et formatrice et aux techniques de médiation et aux enjeux de la Qualité de Vie au Travail et de la Politique RSE des entreprises. Mon expertise est axée sur la communication en entreprise, la gestion des conflits et la médiation préventive des risques psychosociaux

## OBJECTIFS, BENEFICES

À l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité de détecter les premiers signes de tension, d'y réagir utilement et de mettre en pratique le processus de médiation préventive en en comprenant la finalité, l'efficacité et les écueils.

- Appréhender l'esprit de la médiation et des MARC (modes amiables de règlement des conflits) ;
- Connaître les différentes méthodes de médiation et leur finalité ;
- Maîtriser le déroulement du processus de médiation et ses étapes-clés dans sa globalité ;
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation ;
- Intégrer les qualités attachées à la posture de médiateur.

## CONTENU, PROGRAMME

**JOUR 1 • Matin** - Appréhender l'esprit de la médiation comme mode de prévention des conflits

Module 1 – Esprit de la médiation et cadre juridique

- L'origine du conflit ;
- Histoire de la médiation et comparaison des différents MARC (modes alternatifs de règlement des conflits) ;
- Le cadre juridique et les différentes formes de la médiation ;

**JOUR 1 • Après-midi**

Module 2 – Les enjeux de la communication et la technique de l'Écoute Active

- Comprendre les enjeux de la communication ;
- Appréhender la communication verbale, paraverbale et non-verbale ;
- Intégrer le sens de la communication à travers l'usage du VAKOG ;
- Maîtriser la méthodologie de l'écoute active élaborée par Carl Rogers ;
- Mises en situation / Exercices pratiques.

L'objectif pédagogique est d'appréhender le champ de l'écoute active, de comprendre les enjeux de la communication, de pouvoir recourir à ces notions avec facilité dans son usage professionnel.

**JOUR 2 • Matin** - Maîtriser le processus de communication non-violente (CNV) ou bienveillante, ses objectifs et sa mise en pratique (grille de lecture / schémas de compréhension)

Module 3 – L'appréhension de la méthodologie de la communication non-violente et sa mise en pratique

- Appréhender la méthode de communication non-violente (CNV) ;
- Maîtriser ses étapes et la méthodologie OSBD de Marshall Rosenberg ;
- Intégrer la finalité de la méthode ;
- Définir ses objectifs de mise en pratique ;
- Exercices de mise en application / Jeux de rôles.

**JOUR 2 • Après-midi**

Module 4 – Les techniques associées du questionnement et de la reformulation

- Appréhender les objectifs et la technique du questionnement ;
- Maîtriser les objectifs et les techniques de la reformulation ;
- Les étapes de vérification et de validation ;
- Exercices de mise en pratiques ;
- Jeux de rôles - OSBD et Ecoute active ;

## METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Mises en situation extraites et adaptées de cas réels de médiation liés à mon expérience professionnelle. Méthodes expositives, actives, interrogatives, démonstratives et participatives.

