

Les bonnes pratiques de la médiation

▶ Les intérêts de la médiation

- Approche contextuelle et théorique de la médiation :
 - Clés de compréhension du contexte sociétal actuel
 - Fondements pratiques de la médiation (équité, maïeutique, coaching)
 - Situer la médiation par rapport à d'autres modalités de règlement du conflit (conciliation, arbitrage)

▶ Changer de regard sur la médiation

- Prendre conscience de la passerelle étroite qui existe entre la médiation d'une part, et le fait d'exercer de l'influence (« leadership ») d'autre part : la médiation en tant que levier d'agilité pour son équipe.

▶ L'organisation d'une séance de médiation

- Résolution en équité vs. Résolution
- Les précautions à prendre sur un plan technique et relationnel
- Principes, cadre et processus d'une médiation.
- [Cas pratique](#)

▶ Prendre conscience de sa posture de médiateur

- Assise de médiateur (agilité, intégrité, créativité)
- Soigner les détails de sa préparation :
 - « Conversation intérieure » ; alignement ; se positionner quant aux résultats, etc.
- Accueillir le ressenti des parties, en élargissant l'espace grâce au sens de l'hospitalité.
- [Cas pratique](#)

▶ Prendre connaissance des outils du médiateur

- Savoir faire usage de la confidentialité
- Utiliser intelligemment ses lieux de travail, en évitant les pièges
- Changer de regard sur l'écoute
- Mettre en activité les « trois temps de la reformulation »
- [Cas pratique : S'entraîner au questionnement : l'art de poser la bonne question, à la bonne personne, et au bon moment.](#)

Objectifs :

- ▶ Appréhender les leviers de la médiation pour faire changer des comportements
- ▶ Gagner en agilité relationnelle managériale
- ▶ Savoir s'approprier la posture du médiateur
- ▶ Saisir des astuces pour apaiser et prévenir les tensions

Dates : 15 et 16 septembre 2016

Destinée à :

- Toute personne occupant un poste clé (cadres et managers de proximité en Front office comme en Back office)

Lieu : Paris centre

Durée : 2 jours

Prix : 1 880 €

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

Contact :

contact@springfinance.fr

▶ **L'utilisation de la médiation**

- Cinq modes d'intervention :
 - Mode implicite
 - Entretien individuel
 - Facilitation d'une réunion
 - Séance de médiation
 - Médiation préventive : travail en binôme ou en tandem, avec un médiateur qui intervient aux côtés d'un chef de projet pour faciliter l'acceptation du changement
- Mettre en place une « permanence médiation »
- Quand faire appel à un médiateur extérieur ?
- [Cas pratique : Adapter la médiation en interne, dans son entreprise - « ateliers de création » interactifs entre participants.](#)

▶ **Pour aller plus loin : alléger une médiation, la rendre plus productive et sereine, et approfondir ses retombées grâce à la reconnaissance**

- Valorisation vs. reconnaissance
- Les langages de la reconnaissance
- Prendre du recul sur les mécanismes de la reconnaissance : quelle place la reconnaissance occupe-t-elle en médiation ?