

# Managers, pratiquez de la médiation pour résoudre les conflits

## Objectifs pédagogiques :

Monter les managers et les managers transversaux en compétences sur :

- La mécanique de survenance des conflits
- La posture de médiateur utile dans l'analyse et le traitement des situations de tensions
- La place des émotions et des jugements dans l'amplification des conflits
- L'identification des besoins des parties prenantes au-delà des positions affichées

## Durée :

2 jours

## Prérequis :

- Etre dans des interactions relationnelles qui peuvent générer des situations de tension
- Etre observateur ou être saisi par des personnes aux prises avec des contextes de tension
- Avoir envie de participer à cette formation pour interroger son savoir être et acquérir des compétences nouvelles sur cette thématique

## Pédagogie :

- La pédagogie alterne des exercices et des mises en situation sur la base du volontariat
- Des temps de réflexion personnelle et collective
- La remise d'un support dématérialisé en format PDF
- Des échanges entre les participants, (en ce sens la composition des groupes sans lien hiérarchique entre les participants et un groupe limité à 8 personnes est une clef de réussite de cette formation)

## Moyens Matériels et organisation :

La durée de formation est de 7 h/J avec une pause déjeuner de 1h30 prise entre participants dans un restaurant de votre choix- 3.5 h pour la demie journée de retour d'expérience sans déjeuner

Une salle de taille suffisante afin de conduire des travaux en sous-groupe est un plus (équipements : Vidéoprojecteur, 2 paper-board si possible, feutres, eau et café de bienvenue si possible)

## Programme

### 1<sup>er</sup> jour

#### Matin :

- Accueil des participants et messages clefs concernant cette formation (les 4 P , confidentialité, bienveillance,..)
- Logistique du stage

#### Exercice des présentations croisées

##### Objectifs pédagogiques :

- *Aller à la découverte de l'autre*
  - *Découvrir des points de synergie*
  - *Pratiquer l'écoute active, la reformulation, l'accusé de réception- éléments attachés à la posture de médiateur*
- 
- Recueil des attentes
  - Identification des situations conflictuelles rencontrées

#### Exercice de réflexion individuelle via des post- it sur les représentations de la médiation – partage avec le groupe

- Les dysfonctionnements de la communication

##### L'exercice du chat

##### Objectifs pédagogiques

- *Prendre conscience des biais de la communication entre émetteur et récepteur*
- *Travailler les biais très souvent présents dans les discours des médiés via un deuxième exercice (posture de médiateur)*

#### Après-midi :

- Rappels sur la dynamique conflictuelle
- Les sources et les conséquences des conflits
  - *Travail en sous-groupe sur les aspects positifs et négatifs des conflits*
- Les mécanismes de l'escalade (en fonction du temps – *exercice de reconstitution*)
- Les postures inappropriées du manager versus celles du médiateur

- La place des émotions et la courbe émotionnelle

## 2 ième Jour

### Matin :

- La posture du médiateur
- Rappels des constats de la veille

#### Exercice Les mauvaises attitudes de Porter

##### Objectifs pédagogiques

- Identifier les mauvaises attitudes
    - et s'en écarter
  - travailler les signes de reconnaissance dans la médiation
  - Exercice sur l'identification des besoins derrière les positions
- 
- Conduire une médiation en respectant le processus
    - La méthode P.O.R.T.E
    - La roue de Futak
      - Exercice : Rédiger son script d'ouverture selon la méthode P.O.R.T.E

### Après –midi

- Exercice de conduite de deux médiations avec mise en œuvre de l'ensemble des apports de la formation
  - Préparation des acteurs via des jeux de rôle
    - Préparation du médiateur
    - Conduite de la médiation pendant 20 à 30 ‘
  - Débriefing du film (optionnel) et identification des pistes de progrès
  
- Mode d'animation en co-développement si nécessaire afin d'analyser les cas pratiques apportés par les participants
- Nouveaux entraînements autour de médiations apportées par le formateur si le temps le permet

-----