

obe a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Les clés de la médiation

OBJECTIFS

- Adopter et développer une posture de médiateur
- Maîtriser les techniques de communication adaptées à la médiation
- Proposer la solution de régulation la plus adaptée

PUBLIC

Tout encadrant, Médiateur interne

PROGRAMME

1- Place et rôle du manager en matière de médiation

- Les champs d'application de la médiation
- Activités du médiateur interne et/ou du manager : rôle et responsabilités, déontologie, mise en Œuvre de la démarche

2- Les techniques de communication adaptées

- Règles de communication exemptes d'interprétation : lecture de pensée, jugement, violence, pression sur l'autre
- Règles de fonctionnement de la médiation : gérer le temps (durée des entretiens, ponctualité), gérer l'espace (lieu, environnement), anticiper les dysfonctionnements (interruption, téléphone)

3- Les 3 étapes de la médiation

- Entretiens individuels de diagnostic
- Entretiens avec les deux parties et les différentes solutions de régulation et de sortie de crise
- Finalisation des entretiens : accord mutuel, plan d'action

4- La posture de médiateur dans la conduite des entretiens :

- Poser des questions ouvertes
- Favoriser les échanges
- Être positif
- Être à l'écoute : ne pas juger
- Être disponible : ne pas prêter d'intention négative
- Être ouvert : ne pas imposer de solution

TOUTES LES SESSIONS