



## MANAGEMENT DU TRAVAIL ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Année : 2023, 2024

Lieu : Paris

### Gestion des conflits par la médiation - FORMATION

Réf. : RECRT06B



## Compétences Visées

Comprendre et mettre en oeuvre les mécanismes spécifiques de la médiation.

## Objectifs, Contenus

### Connaître les divers modes de résolution des conflits

- Les modes de résolution juridique : « pour chaque litige, un tribunal ».
- Le contexte judiciaire et les évolutions légales.
- Les MARD ou Modes Alternatifs de Résolution des Différends : procédure participative, conciliation, arbitrage, négociation et médiation.

### Identifier le type de « conflit » et l'objet du litige

- Le passage du litige au conflit : définition, distinction.
- Les conséquences du conflit.
- L'identification des besoins.

### Appréhender les différents outils de médiation et en apprendre les principes-clés

- La médiation : définition, vocabulaire, principes.
- La notion de tiers et sa posture.
- Le processus de médiation.
- La communication.

### S'initier à des actions de médiation

- La démarche réflexive autour des concepts de conflit, d'autorité, de pouvoir.
- Le débriefing et le partage autour des expériences.
- La médiation par les pairs.

## Personnes concernées

Direction, personnel en situation d'encadrement.

### Paris 2023

#### Durée

**2 jours**

» du 22/05/2023 au 23/05/2023

#### Intervenant

ALDIAS Virginie

- Avocate
- DEA Droit de la santé
- Coach professionnel
- Responsable des Affaires Juridiques dans les Hôpitaux

#### Prix

Tarif **Inter** : **700 €** Net de taxe

Tarif **Intra** : **Nous consulter**

### Paris 2024

#### Durée

**2 jours**

» du 16/09/2024 au 17/09/2024

#### Intervenant

ALDIAS Virginie

- Avocate
- DEA Droit de la santé
- Coach professionnel
- Responsable des Affaires Juridiques dans les Hôpitaux

#### Prix

Tarif **Inter** : **720 €** Net de taxe

Tarif **Intra** : **Nous consulter**

## Méthode

- Apports théoriques.
- Jeux de rôles.
- Exercices.
- Analyses de situations.

## Valeur ajoutée de la formation

Ce programme propose d'appréhender la théorie et d'expérimenter ce qu'est la médiation à partir de mises en situations ainsi que différents modes de résolution de conflit.

## Prérequis

» Aucun

## Dispositif D'évaluation

### L'évaluation sera réalisée à l'aide des critères suivants :

- **Les attentes** des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- **Les acquis / les connaissances** seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- **La satisfaction** des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires **d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail**, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

## À noter

### Voir aussi

- [Prévenir les conflits : gérer les situations et personnalités difficiles](#)