



# Joël Licciardi Formation

*Nous entraîons vers le succès des hommes, des équipes et des entreprises.*

## **DEVENEZ UN BON MEDIATEUR** *Pratiquer les règles fondamentales de la médiation et de la Gestion des conflits*

### **PROGRAMME / OBJECTIFS**

#### **Préalable**

- ◆ Être bienveillant
- ◆ Avoir une attitude positive
- ◆ Vivre les désaccords et les conflits en terme de coopération et non d'opposition
- ◆ Positionner le conflit



#### **Objectifs de la Médiation**

- ◆ Faciliter le dialogue
- ◆ Prévenir et gérer les situations à problèmes et les conflits
- ◆ Favoriser la reconnaissance mutuelle
- ◆ Rechercher et construire des accords durables satisfaisant tous les protagonistes
- ◆ Accompagner le changement, motiver, recruter
- ◆ Acheter et négocier

#### **Principes fondamentaux de la médiation**

- ◆ Liberté et adhésion des parties
- ◆ Confidentialité
- ◆ Attitude positive
- ◆ Responsabilité des parties dans le succès de la médiation
- ◆ Neutralité, impartialité et responsabilité du médiateur (quel qu'il soit) dans le succès de la médiation

#### **Outils et techniques du médiateur**

- ◆ Écoute active
- ◆ Reformulation
- ◆ Recadrage
- ◆ Questionnement

### **METHODES**

- ◆ Alternance entre pratique et théorie : exercices individuels ou en binômes, mises en situation apportées par les participants et/ou les formateurs, échanges d'expérience de terrain.
- ◆ Chaque participant reçoit un classeur pour ses prochaines actions de médiation et de gestion des conflits.
- ◆ La motivation, l'implication et la persévérance des participants sont nécessaires pour inscrire de façon durable des changements positifs de comportements et d'attitudes liées aux nouvelles compétences.

*Formations : Force de la communication • Vente et négociation • Management • Développez votre impact à l'oral (vidéo-training) • Coaching individuel et Coaching d'équipe • Gestion du temps  
Formations de formateurs • Valorisez votre expression écrite • Devenez un bon médiateur • Mémoisez plus et mieux • Bâtir une équipe encore plus efficace - Autres formations en entreprise : nous consulter*

30, ceinture du Parc Thermal - 13011 Marseille - Tél. 04 91 27 13 13 - Fax 04 91 27 14 14 - Courriel : joel@licciardi-formation.com - www.licciardi-formation.com

Sarl au capital de 85 000 euros - Organisme de formation N° 93131272213 - Siret 499 490 746 00017 - Code NAF 8559 A - FRA Intracommunautaire FR 51 499 490 746  
Toutes nos formations sont éligibles au DIF - Membre du groupe de recherche-développement pédagogique PRLC - www.groupe-prlc.com

## ORGANISATION

- ◆ 4 jours + 2 heures (30 heures de formation) espacées d'au moins une semaine
- ◆ Entretien préalable avec chaque participant et suivi personnalisé pendant toute la durée de la formation.
- ◆ Formateurs expérimentés

## PUBLIC VISE

- ◆ Dirigeants (directeur général et adjoint) ainsi que toute personne (cadre ou non cadre) amenées : à gérer des situations de tensions, à acheter et négocier, recruter, motiver, conduire des entretiens, gérer une équipe, conduire un projet, accompagner le changement.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ◆ Comprendre et anticiper un conflit
- ◆ Adapter ses attitudes et comportements face à différentes personnalités
- ◆ Mieux percevoir les différents aspects des rapports humains, leurs conséquences dans un travail d'équipe
- ◆ Développer une communication personnalisée