



**Prévenir et gérer
les situations conflictuelles
par la médiation**

Mardi 23 Novembre 2010 à Aix-en-Provence

**Tarif 350€
Journée de formation et déjeuner**

Formatrice : Marie-Claude Ayensa

Médiateure en entreprise - Fondatrice de Stéréa

Dix ans d'expérience en libérale de pratique et de transmission de la médiation et de son état d'esprit, précédés de vingt ans d'expérience en entreprise, gestion financière et GRH. Sur la base de connaissances en psychologie, développement personnel, pratiques psychocorporelles, spiritualités, médecines traditionnelles et alternatives, systémie et physique quantique, elle a modélisé une approche vivante de la médiation qui concilie au meilleur niveau la prise en compte personnelle et intérieure de ses interlocuteurs avec les besoins des structures et leur environnement. Marie-Claude Ayensa accompagne les entreprises avec des partenaires en médiation, coaching, management... Elle est membre de l'ANM (Association Nationale des Médiateurs) et du RME (Réseau des Médiateurs en Entreprise).

La proposition de formation

La médiation est à la fois une philosophie, un processus, une pratique, qui pour être efficace doit s'adapter au contexte dans lequel elle sera mise en œuvre. Cette action est conçue pour sensibiliser les professions du conseil à la prévention et à la gestion des situations conflictuelles par la mise en œuvre d'une posture spécifique, la posture de tiers. Cette journée présente :

- les bases de la médiation
- les fondements de la posture de tiers

Cette première journée pourra être suivie de modules complémentaires permettant d'approfondir et d'expérimenter les savoirs utiles à la mise en oeuvre concrète du processus de médiation dans des contextes professionnels définis.

- **Objectifs de la formation**

- Connaître les bases de la médiation
- Etre médiateur : savoir faire et savoir être
- S'approprier les bases de la posture de tiers

- 1. **La médiation : la définir dans son esprit et ses pratiques**

- Médiation : philosophie, état d'esprit, éthique
- Les différents champs d'application de la médiation
- La médiation en entreprise
- Distinguer médiation, négociation, arbitrage...
- Intérêts et limites de la médiation

- 2. **Le médiateur : préciser son rôle, sa posture, ses compétences**

- La posture
 - o Caractéristiques : indépendance, impartialité, neutralité, confidentialité...
 - o Acquérir une vision globale et factuelle des situations tout en s'intéressant aux détails et aux vécus des personnes
- Le rôle
 - o Accueillir, renforcer, rendre acteur
 - o Transformer les blocages
 - o Ouvrir un champ de possibles
- Quelques compétences utiles
 - o Communication interpersonnelle : écoute, reformulation, questionnement
 - o Animation de réunion, de groupe
- Savoir être
 - o Intention et empathie : savoir accueillir sans jugement
 - o L'observation de soi, méta position, l'ancrage au corps
 - o Identification et gestion des émotions pour faciliter la prise de recul.

Stéréa - Médiation, Coaching, Formation

Résidence Santa Barbara A, quartier le Ribas - 13120 Gardanne - Tél : 06 15 90 04 46

mc.ayensa@sterea-mediation.com - www.sterea-mediation.com

Siret 437 697 139 00032 - TVA intracommunautaire FR 04 437 697 139