



## Médiation : du conflit à l'accord

(Certification enregistrée au répertoire spécifique  
"Exercer la négociation et la médiation en situation professionnelle")



### Objectifs

L'objectif de cette certification est de permettre aux professionnels en exercice confrontés aux situations de conflits d'acquies une méthodologie et des compétences relationnelles pour aboutir à un accord dans le cadre d'une médiation.

### Compétences visées

À l'issue de la formation, ces professionnels seront à même de :

- Dégager les points de vue qui s'opposent dans le conflit, les confronter et s'orienter vers l'entente ;
- Mobiliser les techniques de négociation, identifier les stratégies à mettre en œuvre pour dépasser les conflits ;
- Développer les capacités d'écoute des personnes en conflit pour les mener à une solution ;
- Rédiger une transaction pour aboutir à une solution en accord avec les différents acteurs du conflit.

### Débouchés

Médiateur, acquisition de compétences complémentaires en médiation pour les professionnels.

### Publics

Managers, responsables de PME/PMI, directeurs et responsables ressources humaines, cadres de proximité, experts-comptables, notaires, experts judiciaires, géomètres experts, avocats, syndicats, experts en assurance...

### Prérequis

Accessible aux titulaires ayant validé un Master 1 (ou maîtrise) en droit ou tout professionnel ayant une expérience d'au moins 5 ans.

### Durée / Organisation

Le Cnam des Pays de la Loire propose une offre de six modules de formation à la médiation. Chaque module peut être autonome et se développe sur trois jours consécutifs. Le cycle complet (six modules) totalise 130,50 heures de formation. (Maximum de 15 participants par module pour permettre des mises en situation opérationnelles.)

La formation complète est organisée de décembre à juin à raison de 3 jours par mois. Horaires : de 9h00 à 12h30 et de 13h45 à 17h30 (soit 7,25 heures de formation)

### Tarifs

Formation complète : 3900 € (montant forfaitaire exonéré de TVA)

Le coût de la formation peut être pris en charge par un organisme de financement de la formation professionnelle ou par l'entreprise (plan de développement des compétences...).

### La certification

Intitulé officiel : Certification enregistrée au répertoire spécifique Exercer la négociation et la médiation en situation professionnelle (délivrée par le Cnam – Etablissement public)

La certification est agréée par la Fédération Française des Centres de Médiation (FFCM) ainsi que le Centre National de Médiation des Avocats (CNMA)

### ★ Suite de parcours

Ateliers complémentaires :

À l'issue de la formation de base, des modules complémentaires, de 2 jours, vous permettent d'élargir et de consolider vos compétences ou de vous spécialiser dans votre secteur d'intervention. (listes des modules, calendriers et tarifs sur simple demande)

À partir de l'analyse de votre besoin, le Cnam Pays de la Loire propose également des solutions de formation sur mesure (1, 2, 3 jours).

# Programme

130,5 heures

Chaque module comporte des apports théoriques et des mises en situation qui permettent d'acquérir et d'éprouver les méthodologies et les compétences relationnelles utiles au médiateur.

## MODULE 1 - Les bases de la médiation (du 08 au 10/12/2022)

• Historique de la médiation. Définition et distinction de la médiation avec les autres modes de résolution du conflit • Cadre juridique, déontologie et éthique de la médiation • Le médiateur tiers entre les parties en conflit • Le processus de médiation.

## MODULE 2 - Communication - interaction - triangulation : repérer et gérer... (du 19 au 21/01/2023)

• Les modèles de communication de l'école de PALO ALTO • Comment rejoindre l'autre dans sa logique • Repérer et gérer les alliances et les coalitions • Créer une relation de coopération.

## MODULE 3 - Le conflit (du 02 au 04/03/2023)

• Définition et structure • Approche systémique du conflit • Dynamique du conflit et changements.

## MODULE 4 - Méthodologie de la médiation (du 06 au 08/04/2023)

• Phase préparatoire : analyser les informations et cadrer les demandes. • Première phase : rencontrer et s'affilier avec chacune des parties • Deuxième phase : générer et conduire le changement jusqu'à l'accord sur le désaccord • Troisième phase : recherche et création des solutions. • Quatrième phase : l'accord.

## MODULE 5 - Négociation et accord (du 11 au 13/05/2023)

• Se préparer et amener l'autre à la table des négociations • Passer et faire passer l'autre des positions aux intérêts divergents, différents et communs • Conduire les différentes phases du processus de négociation • Le cadre

## MODULE 6 - Training et examen pour obtenir le certificat de spécialisation à la médiation (du 15 au 17/06/2023)

Préparation et coaching du groupe – Mise en situation évaluée par les intervenants – débriefing et bilan de la formation.

### Méthodes mobilisées:

Mises en situation organisées par les intervenants pour mettre en pratique la formation, retours d'expériences. Des supports sont remis à chaque module.

### Conditions de validation du certificat :

- Assister à l'ensemble des modules ;
- Valider l'oral (mise en situation) ;
- Valider le rapport d'étude de cas (Remise d'un rapport d'étude de cas sur conflit pour lequel les participants doivent décrire le postulat du médiateur, le déroulement de la médiation, et présenter une solution sous forme de protocole d'accord.)

### Intervenants:

**Annie Joly**, médiatrice et psychologue consultante  
**Fanny Gérard-Farchini**, médiatrice avocat  
**Natacha Bonneau-Richard**, médiatrice et avocate  
**Laurence Appel**, médiatrice et consultante

### Accessibilité:

Les formations du Cnam Pays de la Loire sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Un référent Cnam est dédié à votre accompagnement ([handi@cnam-paysdelaloire.fr](mailto:handi@cnam-paysdelaloire.fr)).



## Candidatez

### Comment ?

- 1 Adresser un mail à [mediation@cnam-paysdelaloire.fr](mailto:mediation@cnam-paysdelaloire.fr)
- 2 Une conseillère prend contact avec vous pour mettre en place votre projet de formation

### Délai d'accès

À partir de janvier jusqu'au démarrage de la formation.



## Pourquoi choisir le Cnam ?

La majorité de nos enseignants sont **des professionnels expérimentés** qui pratiquent la médiation.

**Taux de réussite à l'examen : 100 %** pour cette formation

Retrouvez les indicateurs de résultats sur notre site : <http://bit.ly/CnamIndicateurs>