



Médiation : du conflit à l'accord

OBJECTIFS

Former des professionnels confrontés à des situations de conflits et leur permettre d'acquérir une méthodologie et des compétences relationnelles leur permettant d'aboutir à un accord dans le cadre d'une médiation.

COMPÉTENCES VISÉES

- Analyser et élaborer un diagnostic des différends et des enjeux propres à chaque contexte de médiation ;
- Définir la méthodologie d'action et planifier les étapes pour bien conduire la médiation ;
- Conduire, modérer les échanges entre les parties impliquées et formaliser l'accord auquel sont parvenues les parties ;
- Anticiper les situations potentiellement conflictuelles.

DÉBOUCHÉS

Il s'agit, par la formation continue, de permettre aux professionnels de différents secteurs d'activité (assurance, banque, santé, public, immobilier, transport...) et différents métiers (avocat, notaire, huissier, cadre des RH, consultant, responsable de projet...), confrontés à des situations de conflits, d'acquérir une méthodologie et des compétences relationnelles pour aboutir à un accord dans le cadre d'une médiation.

PUBLICS

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

PRÉREQUIS

La certification est accessible à toute personne engagée dans la vie active, ayant une première expérience professionnelle et un projet professionnel intégrant la médiation.

DURÉE / ORGANISATION

La formation complète d'une durée de 200 heures, comporte neuf modules de trois jours en présentiel et 5 classes virtuelles de 2h chacune. La formation se déroule de février à décembre. Chaque module peut être suivi de manière autonome et se déroule sur trois jours consécutifs.

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

LA CERTIFICATION

Intitulé officiel : Exercer la négociation et la médiation en situation professionnelle. Certificat enregistré au Répertoire spécifique, délivré par le Cnam.

SUITE DE PARCOURS

Pas de suite de parcours.

TARIFS

Formation complète : 5300 € (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...).

Eligible au financement via le CPF (Compte personnel de formation).



PROGRAMME

200 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 11 au 13 février 2027)

- Les différents MARD • Spécificités de la médiation • Cadre légal.

MODULE 2 COMMUNICATION - INTERACTION (Du 18 au 20 mars 2027)

- Outils du médiateur • Coopération • Axiomes de la communication.

MODULE 3 LE CONFLIT (Du 15 au 17 avril 2027)

- Mécanisme du conflit • Types de conflits • Conflit et approche systémique.

MODULE 4 MÉTHODOLOGIE DE LA MÉDIATION (Du 27 au 29 mai 2027)

- Étapes du processus • Posture du médiateur.

MODULE 5 NÉGOCIATION ET ACCORD (Du 24 au 26 juin 2027)

- Types de négociation • Négociation raisonnée • Co-construction d'un accord.

MODULE 6 MÉDIATION COLLECTIVE - MÉDIATION DE GROUPE (Du 9 au 11 septembre 2027)

- Les différents contextes de médiation collective • Les processus adaptés • Les outils à privilégier • L'approche systémique.

MODULE 7 LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE (Du 7 au 9 octobre 2027)

- Modalités pratiques • Enjeux éthiques et déontologiques • Place des tiers.

MODULE 8 ENTRAÎNEMENT (Du 18 au 20 novembre 2027)

- Entraînement à la pratique de médiation – accompagnement dans la posture.

MODULE 9 EXAMEN ORAL (Du 9 au 11 décembre 2027)

- Mise en situation professionnelle simulée.

Classes virtuelles - Suivi de la rédaction du rapport d'étude.

De 12 à 14h, les 2 juin, 21 septembre, 12 octobre, 9 novembre, 14 décembre.

La formation est animée par **Fanny Gérard-Farchini**, médiatrice et formatrice et **Natacha Bonneau-Richard**, médiatrice et formatrice.

Programme détaillé des modules, conditions d'expérience professionnelle et de délivrance du diplôme accessibles sur notre site. Code RNCP : RS6393

CR : crédits

Candidatez

1. Adresser un mail à

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 juin 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 (2024-2025)

Retrouvez les indicateurs de résultats sur notre site :
<http://bitly/CnamIndicateurs>

Méthodes mobilisées :

Alternance d'apports théoriques pour comprendre les concepts fondamentaux, des retours d'expérience pour prendre connaissance des situations concrètes, et des mises en situation pour pratiquer et développer les compétences.

Modalités d'évaluation :

L'évaluation est organisée autour de 2 modalités : rédaction d'un rapport d'étude de cas réalisé individuellement ; mise en situation professionnelle simulée sur une phase d'un processus de médiation en groupe de trois personnes et restitution orale devant un jury.

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).

ICH Ouest

Solenne Lacourpaille

mediation@cnam-paysdelaloire.fr

02 40 16 10 11

www.cnam-paysdelaloire.fr/ich/



FRANCE
compétences

CERTIFICATION
enregistrée au Répertoire spécifique