Programme de l'intervention

ACCOMPAGNEMENT : Médiation conflits individuels ou en groupe de pairs

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Agents et salariés

Description

Ce dispositif propose des ateliers interactifs en groupe restreint (6-12 agents) sur 2 à 3 journées, encadrés par un médiateur professionnel, garantissant neutralité et confidentialité.

Objectifs du dispositif :

- Développer les compétences de médiation et de résolution de conflits chez les agents
- Améliorer le climat relationnel et le bien-être individuel et collectif
- Faciliter la résolution de situations problématiques et la reprise d'un dialogue constructif

Synthèse du déroulé :

- Diagnostic initial
- Sensibilisation collective
- Médiation entre pairs
- Suivi et consolidation

Exemple de parcours d'accompagnement à titre indicatif :

A titre d'exemple, pour un agent en situation complète de conflit avec un pair, l'accompagnement peut se dérouler de la manière suivante :

- **Phase de diagnostic individuel** : Entretien exploratoire confidentiel, écoute active, identification des besoins et attentes
- **Séances collectives de sensibilisation** : Présentation des principes de la médiation, exercices de communication non violente, jeux de rôle
- **Ateliers de médiation entre pairs** : Mise en pratique des techniques de médiation, accompagnement à la résolution de cas concrets, développement de plans d'action
- **Séance de suivi et de consolidation** : Évaluation des progrès, ajustement des stratégies, renforcement des compétences acquises

Cet accompagnement sera réussi si les agents se sentent écoutés, compris et outillés pour aborder les conflits, et que des solutions durables émergent, améliorant ainsi leur bien-être et la dynamique de groupe.

Modalités pédagogiques

Format d'animation : Présentiel

Moyens et supports pédagogiques

L'accompagnement et le diagnostic reposent sur des outils et méthodes scientifiques validés et régulièrement mis à jour.