

## DÉSAMORCER LES CONFLITS RELATIONNELS AVEC LES MÉTHODES DE MÉDIATION

### Le contexte

Les échanges relationnels – plus particulièrement dans le cadre du management - peuvent être sources d'incompréhension, de malentendu, de différend voire de conflit.

Il est possible d'identifier les points d'achoppement pour déjouer ces difficultés en s'inspirant des méthodes de médiation.

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Comprendre comment adopter un comportement de médiateur face à une difficulté relationnelle.
- Différencier conflit et problème.
- S'approprier les méthodes de médiation.
- Conduire des entretiens de résolution de conflit.
- Trouver du confort dans les relations.

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique,
- Découverte des outils,
- Interactivité avec le groupe,
- Etude de cas,
- Appropriation des méthodes.

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité les groupes sont limités à 8 participants.

### Le public

Toute personne amenée à manager ou à motiver des collègues ou des collaborateurs.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Rappel des bases d'une communication efficace

- Savoir identifier les points d'achoppement d'une relation.
- Comprendre les leviers de motivations pour trouver ou instaurer un climat de confiance.

#### Rôle et posture du médiateur

- Identifier les situations pour lesquelles les méthodes de médiation seront constructives.
- Postulats utiles d'une médiation.
- Qualités à développer.

#### Les étapes la médiation

- CAP vers des changements de comportements.
- Les solutions créatives.
- La mise en œuvre.



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.