

Devenir médiateur en entreprise



Objectif

Diagnostiquer les conflits et les modes d'intervention possibles en entreprise, se positionner comme facilitateur et accompagnateur lors des conflits et lors de changements. Mener des médiations à faibles enjeux.

MANAGEMENT

Modalité pédagogique —

PRÉSENTIEL

CLASSE VIRTUELLE

— EN RÉSUMÉ

Les conflits en entreprises surviennent pour de diverses raisons : organisation, communication, clarté des rôles et des missions, incompréhension, etc. Le conflit survient et dépasse l'identité des personnes. L'enjeu pour les managers et collaborateurs est alors de comprendre l'escalade du conflit, ses mécanismes et ses raisons pour pouvoir apaiser la situation et retrouver une Qualité de Vie au Travail.

La formation initiation à la médiation a pour vocation d'outiller les managers et collaborateurs face à des conflits dans leur équipe ou avec des membres de leur équipe.

— COMPÉTENCES VISÉES

- Capacités d'écoute et de reformulation.
- Bienveillance et empathie.
- Distanciation, indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité.
- Améliorer durablement le climat interne de l'entreprise.

— PÉDAGOGIE

Recueil des attentes pré-formation. Pédagogie active, jeux de rôles, mises en situation, échanges d'expériences et analyse de pratiques.

80% pratique 20% théorique.

Le programme

1 Appréhender le champ de la médiation

- Identifier les différents modes de résolution des conflits.
- Avoir recours à la médiation.
- Diagnostiquer les conflits et choisir le mode d'intervention adapté.

2 La dimension émotionnelle du conflit

- Les reflexes défensifs (sous entendus, non dits, arrières pensées...).
- Connaître les phénomènes d'escalade et les mécanismes du conflit.
- Identifier les postulats utiles au médiateur.

3 Le médiateur facilitateur de la qualité relationnelle

- La posture du médiateur en entreprise.
- S'approprier les règles de déontologie.
- Intégrer la notion du libre arbitre des acteurs.
- Identifier ses propres limites pouvant freiner la médiation.

FORMATION

Qualifiante

— 14 heures

soit 2 jours de formation

Référence —

MEDIA

PRÉREQUIS

Aucun.

PUBLIC

Tout public.

ORGANISATION

De 2 à 8 stagiaires.

INTERVENANTS

Formateurs médiateurs certifiés spécialisés dans la communication et la gestion de conflits.

ÉVALUATION

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des savoir-faire, savoir-être et acquis. Délivrance d'une attestation individuelle de formation ainsi qu'un certificat de réalisation. Évaluation à chaud et à froid.