

PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES CONFLITS PAR LA MÉDIATION

2 jours

DÉVELOPPER SES QUALITÉS DE MÉDIATEUR EN ENTREPRISE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Cette formation est restructurée pour pouvoir être déployée en distanciel

APPRÉHENDER LE CHAMPS DE LA MÉDIATION

- › Repérer les types de médiation : préventive, curative, interne, externe...
- › Clarifier les enjeux de la médiation pour l'entreprise et la DRH, conflits, RPS, QVT...
- › Identifier les contraintes et les limites de la médiation
- › Connaître les trois issues possibles d'une médiation

Contextualiser la médiation comme processus

CLARIFIER LA NOTION DE CONFLITS ET POSITIONNER LA MÉDIATION

- › Définir le conflit : signaux annonciateurs, élément déclencheur, dynamique et composante
- › Identifier les différents modes de résolution des conflits : régulation, médiation, conciliation, arbitrage, négociation
- › Appréhender la place des émotions et des mécanismes de défense dans l'émergence d'un conflit
- › Développer un regard systémique pour aborder le conflit

Analyse de situations

CONNAÎTRE LA POSTURE ET LE RÔLE DU MÉDIATEUR

- › Définir les enjeux et objectifs pour le médiateur : les 4 composantes de sa posture
- › Identifier les contre indications systémiques ou personnelles à la médiation
- › Connaître la déontologie du médiateur

Réflexion en groupe sur la posture du médiateur et les limites de son rôle

MENER L'ÉTAPE 1 : RENCONTRER LE COMMANDITAIRE ET PRÉPARER LA MÉDIATION

- › Analyser le système et en comprendre les enjeux
- › Poser le cadre de la médiation
- › Préparer les supports et documents relatifs à la médiation : lettre de mission et convention de médiation

Mise en situation

CONDUIRE L'ÉTAPE 2 : INVITER LES PARTIES ET MENER LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

- › Prendre contact avec les parties et poser le cadre
- › Vérifier l'engagement des parties dans la démarche
- › Faire émerger le problème : ramener les visions individuelles à une perception commune
- › Accompagner les parties dans le choix d'une issue
- › Encourager la créativité

(Appliquer) Mise en situation

ÉTAPE 3 : PILOTER LA RÉUNION DE MÉDIATION ENTRE LES PARTIES

- › Poser le cadre et rappeler le rôle du médiateur
- › Accompagner la recherche de la libre option
- › Valider les engagements et conclure la réunion de médiation

(Appliquer) Mise en situation

METTRE EN PLACE LE PROTOCOLE DE MÉDIATION

- › Rédiger un protocole : par qui, comment et pour quoi ?
- › Présenter le protocole au commanditaire
- › Mettre en place et planifier la validation des engagements réciproques

Mise en situation

OBJECTIFS

- Prévenir les conflits et améliorer la qualité relationnelle au quotidien
- Comprendre le positionnement de la médiation dans la prévention et la résolution des conflits
- Connaître et utiliser les outils du médiateur.
- Développer une posture de médiateur
- Appréhender les issues de la médiation

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation basée sur la pratique immédiate de la posture et des outils du médiateur en entreprise.
- Nombreuses mises en situation tout au long de la formation pour s'entraîner à l'utilisation des outils de médiation - Certaines séquences seront filmées et analysées en groupe

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Collaborateurs RH, toute personne susceptible de devoir conduire une médiation préventive ou curative

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

