

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS PAR LA MÉDIATION



POSTURE ET OUTILS DU MÉDIATEUR EN ENTREPRISE

2 jours

PROGRAMME DE LA FORMATION

CADRE ET MODALITÉS DE LA MÉDIATION EN ENTREPRISE

- › Appréhender le champs de la médiation
 - les différents modes de résolution des conflits : régulation, conciliation, médiation, arbitrage
 - contextes des recours à la médiation : entre deux personnes, ou deux équipes, au sein d'une même équipe
 - les types de médiation : préventive, curative, interne, ou externe
 - les enjeux de la médiation pour les RH : conflits, RPS, QVT
 - contraintes et limites de la médiation

Exposé interactif

- › Clarifier la notion de conflits et la place de la médiation
 - conflit latent ou ouvert
 - les 7 étapes de la dynamique conflictuelle et le déclencheur de la médiation
 - les acteurs dans le conflit et la médiation : émergents, influents, menacés, contraints, contrôle

Exposé interactif

- › Connaître la posture et le rôle du médiateur
 - enjeux et objectifs pour le médiateur
 - les 5 casquettes du médiateur
 - les contre indications systémiques ou personnelles à la médiation
 - la déontologie du médiateur

PILOTER UN PROTOCOLE DE MÉDIATION EN 5 ÉTAPES

- › Adopter les outils du médiateur
 - créer la confiance par l'inclusion, le cadre et l'ouverture
 - développer des écoutes actives et empathiques pour lever les implicites
 - développer son acuité sensorielle et repérer les fuites émotionnelles pour identifier les non dits
 - utiliser les ressorts de la créativité et les techniques projectives
- › Étape 1 - Entretien avec le commanditaire
 - comprendre le système
 - clarifier le besoin et la demande
 - poser le cadre de l'intervention
 - indiquer les limites de la médiation

Jeux de rôle ou analyse de cas : exercice filmé et analysé en commun

- › Étape 2 : Entretiens individuels avec les parties
 - poser le cadre : organisation et règles
 - valider l'engagement des parties, ou non !
 - envisager l'arrêt du protocole

Mise en situation : travail en double commande sur l'entretien individuel

- › Étape 3 : Entretiens collectifs
 - partager la perception du conflit : "le quoi ?"
 - réfléchir aux causes sans chercher de responsables ! : le "pourquoi ?"
 - faire émerger l'intérêt commun supérieur : "vers quoi ?"
 - accompagner la recherche des modalités : "comment?"
 - valider les engagements : "comment en pratique ?"

Travail en coaching duo sur l'animation de la médiation

- › Étape 4 : Restitution des bilans et engagements au commanditaire
 - rédaction ou pas, des engagements par les parties
 - le rapport de médiation : contenu et restitution
 - l'entretien entre commanditaire et parties

Analyse de cas

- › Étape 5 : Point de situation
 - les objectifs du point de situation
 - maintien des engagements ou révision

Analyse de cas

OBJECTIFS

- Comprendre le positionnement de la médiation dans la résolution des conflits.
- Développer une posture de médiateur en entreprise.
- Connaître et utiliser les outils du médiateur.
- Appréhender les limites 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

Managers, encadrants de proximité, responsables RH, toute personne susceptible de devoir conduire une médiation préventive ou curative
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation Évaluation à chaud et à froid assurée par le cabinet forMetris

TARIFS 1 383 € H.T. - Réf : MAN-MEDA

Validité 30 juin 2018 Inklus : forfait repas et évaluations forMetris

SESSIONS 2016-2017

Paris Montparnasse :
les 26 et 27 mars 2018
les 24 et 25 septembre 2018
les 17 et 18 décembre 2018

