

# PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES CONFLITS PAR LA MÉDIATION

**2 jours (à titre indicatif)**

## DÉVELOPPER SES QUALITÉS DE MÉDIATEUR EN ENTREPRISE

En entreprise, le conflit arrive après une accumulation de petites frustrations. Larvé, latent et enfin ouvert, il est important de le traiter afin de rétablir la qualité relationnelle, et un climat de coopération au minimum apaisé entre les personnes, ou entre les équipes. Cette formation "exclusivité intra" à la prévention et à la résolution des conflits par la médiation, vous donnera les clefs de la qualité relationnelle. Vous connaîtrez le processus de médiation, la posture et les outils du médiateur. Vous découvrirez aussi qu'il n'y a que trois issues à une médiation. Animée par un médiateur professionnel, cette formation est avant tout pratique.

### PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

#### DÉFINIR LE CHAMP 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...
- › Cerner les contraintes et les limites de la médiation
- › Identifier 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
- › Intégrer 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

#### DÉFINIR LA POSTURE ET LE RÔLE DU MÉDIATEUR

- › Définir les enjeux et objectifs pour le médiateur : les quatre composantes de sa posture
- › Identifier les contre indications systémiques ou personnelles à la médiation
- › Intégrer 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 identifier 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

Mise en situation

#### FINALISER PAR L'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

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

- Développer une posture de médiateur dans la prévention et la résolution des conflits.
- Utiliser les outils du médiateur.
- Suivre les étapes d'une médiation.
- Mettre en place le protocole de 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

#### PROFIL DES PARTICIPANTS

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

#### SUIVI ET ÉVALUATION

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

#### MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YEDA  
 Formacode : 33020 / 32038  
 Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.