

Les tensions ou conflits sont inévitables en entreprise, mais c'est la manière dont ils sont gérés qui permettra de maintenir un **CLIMAT DE TRAVAIL COLLABORATIF**. RRH, Représentant du personnel ou Responsable de la santé au travail, Managers vous souhaitez aller plus loin dans votre démarche professionnelle afin de pouvoir dénouer des situations conflictuelles.

Cette formation en présentiel ou à distance vous permettra d'acquérir des compétences et des outils pratiques, immédiatement applicables, pour vous positionner en tant que **MÉDIATEUR OCCASIONNEL** et **CONDUIRE EFFICACEMENT UN PROCESSUS DE MÉDIATION** au sein de votre organisation.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes fondamentaux de la médiation en entreprise
- Être capable de se positionner en tant que médiateur occasionnel
- Savoir identifier les conflits en entreprises et leur dynamique
- Acquérir les techniques de communication propres à la médiation
- Intégrer la médiation comme outil de gestion de conflit dans sa pratique RH

Compétences visées

- Adopter la posture du médiateur dans le respect des règles déontologiques
- Appliquer les concepts clés de la médiation tels que la confidentialité, la neutralité, l'autonomie des parties
- Repérer et diagnostiquer les différents types de conflits et comprendre leurs impacts sur l'organisation
- Appliquer les techniques de communication non-violente, d'écoute active et d'empathie.
- Mettre en place et structurer un processus de médiation en interne

Contenu

Introduction à la médiation en entreprise et les principes fondamentaux

- Qu'est-ce que la médiation et les différents types de conflits
- Les différents modes d'intervention dans les conflits
- Adopter la posture de médiateur, son rôle et ses responsabilités
- S'approprier les règles de déontologie du médiateur en entreprise

Analyse d'une situation conflictuelle

- Diagnostiquer les conflits et choisir une intervention adaptée
- Pourquoi et quand utiliser la médiation en entreprise
- Identifier les enjeux et les bénéfices d'une médiation pour les parties prenantes et l'entreprise
- Repérer les différentes étapes du conflit

Les compétences clés du médiateur

- Comprendre ce qui se joue dans l'échange en situation de conflit
- Activer les compétences fondamentales du médiateur
- Développer la flexibilité relationnelle pour faciliter le processus de médiation

Conduire un processus de médiation

- S'approprier le processus en 4 étapes.
- Définir le cadre et les règles de fonctionnement pour conduire les entretiens individuels préalables
- Fédérer les parties prenantes vers la résolution

Pré-requis

Aucun

Public

RRH, Manager, Représentant du personnel, Membre du CHSCT, Consultant conseil interne.

Méthode

Démarche pédagogique essentiellement active qui permet l'ancrage de l'apprentissage, le partage d'expériences et l'analyse de ses propres pratiques: apports et échanges entre pairs, exercices pratiques, ateliers en sous-groupes, mise en situation et apports méthodiques.

Evaluation

Un questionnaire en ligne d'auto-positionnement sera proposé à chaque participant afin qu'il évalue sa propre progression, sa satisfaction et la pertinence de la formation au regard de sa pratique professionnelle (avant, juste après la formation et 6 mois après).

Intervenante

Véronique CAZAUX - Coach professionnelle certifiée PCC ICF, formatrice et médiatrice, avec plus de 20 ans d'expérience en accompagnement humain dans des organisations internationales, Véronique conçoit des solutions pour développer le leadership, les compétences relationnelles et la cohésion d'équipe. Certifiée en Analyse Transactionnelle, médiation, préparation mentale et codéveloppement, elle allie expertise et savoir-faire pour révéler le potentiel humain et soutenir les transformations organisationnelles.

14 h

Pour le prix de cette formation
EN INTER

Veillez vous référer à la présentation de la formation sur
notre site internet

EN INTRA

Veillez nous consulter pour un devis personnalisé