

Devenez médiateur dans votre entreprise

PROMEO

Management - Développement Personnel

21/12/2024

Public et prérequis

Manager ou personnel faisant face à des situations de conflits

Expérience ou formation en gestion de conflits

Les objectifs

Se positionner comme facilitateur et accompagnateur lors des conflits dans une organisation

S'approprier les techniques d'entretien de la médiation

Acquérir la posture pour prévenir et accompagner des situations de conflits

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Etudes de cas vécus

Mises en situations

simulations

Contenu de la formation

Appréhender le champ de la médiation

Identifier les limites de la médiation

Avoir recours à la médiation : Quand et pourquoi ?

Diagnostiquer les tensions et choisir le mode d'intervention adapté

Connaître les phénomènes d'escalade, et les mécanismes du conflit

Identifier les mécanismes de blocage des processus de travail lié à la dégradation des relations

Définir la posture et le rôle du médiateur

Assimiler les règles de déontologie

Capter les enjeux et objectifs pour le médiateur

Identifier les situations de tension génératrices de risques psychosociaux

Identifier les contre-indications à la médiation

Réaliser des médiations

Prendre contact avec les parties et poser le cadre

Vérifier l'engagement des parties dans la démarche

RÉFÉRENCE

MGMT0049

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance

- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Faire émerger le problème et la part de responsabilité de chacun
Faire accepter la réunion de médiation commune
Organiser et piloter la réunion de médiation entre les parties
Poser le cadre et rappeler le rôle du médiateur
Accompagner les parties dans le choix d'une issue
Valider les engagements et conclure la réunion de médiation
Envisager la sortie de confidentialité

Pratiquer l'écoute active dans la relation d'aide et la médiation

Comprendre quels sont les enjeux d'une écoute de qualité
Faire le point sur les différents types d'écoute et identifier son style d'écoute privilégié
Repérer ses propres façons d'écouter (Conseil, Support, Enquête, Jugement, Interprétation, Empathie)
Se mettre systématiquement dans la tête de l'autre et développer son empathie émotionnelle

Gérer les jeux de communication

Repérer les jeux psychologiques et en sortir
Maîtriser et s'exercer aux techniques d'entretien (cadrage, recentrage, recadrage, questionnement, reformulation, relances, synthèse, validation)
Maîtriser la reformulation
Connaitre les bases de la communication non violente

Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers de mises en situation et d'exercices