

# Pratique de la médiation pour gérer les conflits

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : DIA - Prix 2024 : 1 530CHF HT

Au sein des organisations, les sources de frictions sont multiples. Ce stage vous donnera des outils pour comprendre les conflits et leurs origines, pour les résoudre dans une posture de médiateur (dans un conflit dans lequel vous n'êtes pas partie prenante) et les prévenir par les méthodes de médiation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les différents types de conflits et leurs causes

Définir les objectifs et le cadre de la médiation

Développer son assertivité et son écoute active

Mener un entretien de médiation

Anticiper les conflits avec les outils de la médiation

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 12/2021

### 1) Comprendre les situations conflictuelles

- Repérer les comportements « passif », « agressif » et « manipulateur ».
- La théorie des besoins fondamentaux de chacun.
- Intégrer la dimension émotionnelle des conflits.

*Travaux pratiques* : Autodiagnostic relationnel pour découvrir ses talents de médiateur.

### 2) Définir la médiation et ses méthodes

- Les objectifs : rétablir le dialogue entre les salariés.
- Cadre juridique et critères de choix de la médiation.
- Préparer le cadre de la médiation.
- Définir les engagements des parties et du médiateur.

*Travaux pratiques* : Etude de cas sur des conflits professionnels rencontrés par les participants.

### 3) Développer ses qualités de médiateur

- Entraîner ses qualités de neutralité, d'impartialité et de responsabilité.
- Favoriser l'expression des non-dits.
- Savoir mettre en perspective les perceptions et les interprétations erronées.
- Restaurer le dialogue par l'écoute active.
- Développer ses qualités d'assertivité.

*Travaux pratiques* : Mise en situation, développer son assertivité et son écoute active.

### 4) Mettre en œuvre la médiation

- Définir et cadrer le périmètre de la médiation.
- Comprendre l'intérêt des entretiens individuels.
- Ouvrir la séance de médiation. Faire exprimer les causes du conflit de façon factuelle.
- Rebondir grâce à l'écoute active sur des mots, expressions ou émotions pouvant faire sens.
- Accompagner dans la recherche d'un accord et d'un plan d'action.

## PARTICIPANTS

Membres de services RH et managers. Toute personne désirant acquérir les outils de mise en place de la médiation.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Conclure et évaluer la médiation.

*Travaux pratiques* : Entretiens de médiation filmés.

#### 5) Prévenir les conflits avec les outils de la médiation

- Développer une culture de médiation.
- Favoriser et améliorer les liens interpersonnels.
- Prévenir les risques psychosociaux.
- Identifier rapidement les troubles et les traiter.
- Les parties prenantes susceptibles de déclencher une médiation.
- Élaborer un dispositif de médiation et son plan de communication.

*Travaux pratiques* : Construire un dispositif de médiation.

#### 6) La médiation : un outil de management

- Insérer des clauses de médiation dans les contrats.
- Faire progresser l'équipe vers plus de maturité et de performance.
- La conduite du changement et la gestion de projet.
- Établir un dialogue constructif.
- Promouvoir les outils de la reconnaissance.
- Favoriser l'innovation en créant un climat de confiance.

*Travaux pratiques* : Élaborer son plan d'action.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 20 juin, 09 sept., 02 déc.