


Management : les fondamentaux de la médiation en entreprise outil de résolution des conflits

Outils de diagnostic et de résolution des conflits au quotidien

 **2 jours (14h)**

 distanciel présentiel

 **Intra** : Devis sur demande – **Inter** : 750 € HT par stagiaire (exo TVA)

 **Intra** : Dates à fixer conjointement – **Inter** : Cf. Planning 2024

NOUVEAU

Objectifs :

Acquérir une méthode de résolution des conflits, la médiation, afin de préserver et restaurer des relations de travail de qualité au sein de l'entreprise pour une collaboration dans la durée.

Méthode pédagogique :

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation afin de recueillir les attentes des stagiaires.

La méthode pédagogique est interactive et participative favorisant le processus d'apprentissage.

Apports théoriques et pratiques (outils), QCM, jeux de rôles, études de cas, exercices applicatifs. Des exercices issus des situations des participants pourront être effectués.

L'échange est privilégié, un temps est consacré aux questions-réponses.

Les supports pédagogiques sont remis à chaque stagiaire.

Evaluation continue :

Appréciation du formateur sur l'acquisition des compétences pendant la formation à l'aide d'applications, de QCM et de jeux de rôle.

 **Managers, RRH**

 **Médiatrice Membre du Réseau de Médiateur en Entreprise et de l'Association Nationale des Médiateurs.**

 **Pas de prérequis**

Programme

Introduction

I- La médiation en entreprise

- I.1 Principes généraux.
- I.2 Identifier les modes de résolution des conflits.
- I.3 Ce qu'est la médiation et ce que n'est pas la médiation.

II- Les conflits

- II.1 Les conflits individuels et collectifs du travail
- II.2 Dimension émotionnelle et comportementale du conflit
- II.3 Les conflits de management, dans l'équipe, inter-service...
- II.4 L'escalade conflictuelle et les mécanismes du conflit

III- Pourquoi recourir à la médiation ?

- III.1 Quand et pourquoi recourir à la médiation en entreprise et dans l'équipe ?
- III.2 Comment s'assurer des conditions de réussite ?

IV- La médiation

- IV.1 La médiation interne versus la médiation externe
- IV.2 La posture du médiateur en entreprise et les règles de déontologie
- IV.3 Conduire une médiation : un processus en 4 étapes. Techniques et méthodologie de travail.
- IV.4 L'entretien individuel : cadre à poser et règles à respecter
- IV.5 La réunion collective : la restauration de la relation pour quel dialogue ?
- IV.6 L'expression mutuelle et le respect de chacun. Comment vider son sac ?
- IV.7 Résoudre le conflit : jeter les bases d'un accord
- IV.8 Co-décider d'un plan d'action.

V- La place et le rôle des représentants du personnel et de la commission sécurité

- V.1 Cadre légal
- V.2 Quelle place pour le CSE dans le cadre d'une médiation ?
- V.3 Médiation et harcèlement ?

VI- Conclusion

- VI.1 Valeur ajoutée de la médiation