


# La médiation individuelle en entreprise

## Gérer les conflits sur un mode de résolution amiable.

 **2 jours (14h)**

  présentiel

 Devis sur demande transmis sous 48 h – Tarif HT (exo TVA)  
**1200 €** par jour de formation

 Dates à fixer conjointement (délai d'accès à partir de 10 jours)

### Objectifs :

Aborder la médiation comme outil de résolutions des conflits en s'appuyant sur une méthodologie adaptée.

### Méthode pédagogique :

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

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation.

Apports théoriques et pratiques (outils), QCM, jeux de rôles, études de cas, exercices applicatifs.

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

Les supports pédagogiques sont remis à chaque stagiaire.

### Évaluation continue :

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

 **Tout collaborateur désireux d'utiliser la médiation pour gérer les conflits**

 **Médiatrice confirmée Membre du Réseau de Médiateur en entreprise et de l'Association Nationale des Médiateurs**

 **Pas de prérequis**

# Programme

## Introduction

### I- Les grands principes de la médiation

- I.1 Principes généraux
- I.2 Outils
- I.3 Techniques
- I.4 Méthodologie d'approche et de travail

**II- Ce qu'est la médiation et ce que n'est pas la médiation** : comment s'assurer des conditions de réussite ?

### III- Les conflits

- III.1 Les conflits individuels au travail
- III.2 Les conflits de management
- III.3 Conflit ou problème ?
- III.4 Composante émotionnelle du conflit

### IV- Les étapes de la médiation

- IV.1 Lorsque la demande émane des parties conjointement
- IV.2 Lorsque la demande émane d'une seule personne
- IV.3 Déroulé méthodologique
- IV.4 Nature de l'accord de médiation

### V- Les outils du médiateur

- V.1 La communication
- V.2 Le triangle de Karpman
- V.3 Les attitudes de Porter

### VI- La place et le rôle des Représentants du Personnel et de la commission sécurité et du CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail)

- VI.1 Les différents profils de négociation : profil dur, profil doux, profil fuyant.

### VII- La responsabilité de l'entreprise notamment en matière de risques psychosociaux (RPS)

### VIII- Les médiateurs : intérêt, responsabilité et portée

- VIII.1 Le médiateur interne
- VIII.2 Le médiateur externe

## Conclusion