

Le programme de la formation

Les objectifs de la formation

- Comprendre les conflits individuels et collectifs
- Savoir comment les gérer.
- Maîtriser les principes de la médiation.
- Apprendre à communiquer et à aider les personnes en conflit par la médiation.

Contenu de la Formation

1- Définir le cadre du processus de médiation

- Se doter d'un cadre et d'un processus structuré pour traiter les situations individuelles et collectives.
- Identifier les règles et adopter la posture du médiateur.

2- Respecter les droits fondamentaux

- Acquérir les bases du droit de la médiation.
- Préserver les droits fondamentaux :
 - égalité hommes-femmes, handicap et santé, signes religieux, activités syndicales et autres critères.
- Adopter une dynamique de gestion préventive.

3- Adopter des outils de communication efficace

- Maîtriser les techniques de communication au service de la médiation :
 - écoute active, reformulation, posture, communication non-violente...
- S'exercer au travers de cas pratiques.

4- Gérer des relations humaines difficiles avec la médiation

- Créer la confiance dans un climat conflictuel.
- Établir les bases d'un dialogue vrai et efficace.
- Comprendre ce qu'est l'intelligence émotionnelle, la mettre au service de l'écoute, de la reformulation, du questionnement, de l'analyse.

5- Savoir redéfinir le conflit en entreprise et ses modes de gestion

- Identifier de nouvelles approches.
- Choisir des modes de règlement adaptés à chaque situation.
- S'exercer autour de cas pratiques de médiation.

Durée : 3 jours (21 heures)

