

Médiation et qualité des relations au travail

**OBJECTIFS :**

- **Connaître** les outils de la médiation utiles au manager
- **Repérer** les situations conflictuelles
- **Découvrir** des outils de communication adaptés et pertinents en situation de conflit ;
- **Disposer d'une méthodologie** d'intervention structurée

COMPÉTENCES VISÉES :

- Capacités d'écoute et de reformulation
- Bienveillance et empathie
- Distanciation, indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité

**PUBLIC :**

Direction, Managers,
Encadrement de proximité

**DURÉE :**

1 jour
(soit 7 heures)

PRÉREQUIS :

Aucun niveau de connaissances préalable n'est requis

INTERVENANT :

Eric Basso, ancien chef d'entreprise (15 ans+)
Membre du Réseau des Médiateurs d'Entreprise
Médiateur agréé près de la cour d'appel d'Aix-en-Provence
Médiateur certifié CMAP-ESCP Europe

**PROGRAMME****I : LA MÉDIATION****1 - Qu'est-ce que la médiation ?**

- Définition
- Rôle et missions du manager / médiateur
- Intérêts et avantages

2 - Compréhension du conflit

- L'escalade conflictuelle
- Du problème au conflit
- Les moyens de sortie du conflit
- Partage d'expériences : les situations conflictuelles le plus fréquemment rencontrées au sein d'une équipe
- Autodiagnostic : son comportement face à un conflit

3 - Les outils à disposition au quotidien et lors des conflits :

- Les 5 axiomes de la communication interpersonnelle (Paul Watzlawick)
- L'Écoute Centrée sur la Personne (Carl Rogers)
- Communication Non Violente (Marshall Rosenberg)
- La dissonance cognitive (Leon Festinger)

II : LE PROCESSUS DE MÉDIATION**1 - Préparation de la rencontre - Entrée en médiation :**

- Proposer la médiation / Invitation des participants
- Prise en compte des accompagnants et des tiers absents

2 - Entretiens individuels :

- écouter le récit de chacun
- sa place dans l'histoire
- la place de l'autre

3 - Séance plénière :

- **L'accueil des parties :**
 - Posture Manager Vs médiateur
 - Choix du lieu
 - Positionnement des parties / Disposition dans l'espace
- **Fixer le cadre :**
 - Introduction et mise en place des principes de médiation
 - Les principes de confidentialité
 - Les droits et devoirs de chacun
 - Les règles de courtoisie et d'échanges

4 - Les étapes du processus :

- **La roue de Fiutak :**
les 5 étapes clefs d'une résolution effective d'un conflit

5 - Mises en situation**MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES****MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

Apports théoriques
Exercices pratiques, étude de cas et jeux de rôle
Application sur des cas pratiques au cours d'exercices dans les conditions réelles
Réflexion en groupe : échanges et témoignages
Vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Mises en situation
Études de cas pratiques

SANCTION :

Certificat de réalisation

TARIF

Inter ou Intra : nous consulter



LE DATADOCK,
UN GAGE DE QUALITÉ