

FORMATION

Médiateur au travail

Le monde du travail est, par nature, un lieu de tensions entre les individus qui le composent. Les tensions sont souvent perçues comme négatives, pouvant mener à la perte de productivité et à la démotivation. Elles peuvent aussi être positives, mener à l'innovation et la créativité, si un travail collaboratif autour de solutions est engagé selon l'approche de la médiation.

La personne souhaitant se lancer dans la résolution des conflits au travail joue un rôle essentiel dans l'apaisement des tensions et peut devenir un véritable acteur de l'amélioration du climat social de l'entreprise.

Cette formation favorise l'émergence d'une culture partagée autour de la médiation, en renforçant la collaboration et la communication au sein des équipes.

OBJECTIF

L'objectif de cette formation est d'apporter aux participants les connaissances, les outils et l'expérience nécessaires pour s'engager dans le secteur de la médiation et devenir un véritable acteur de changement dans les relations au travail.

Cette formation s'inscrit dans le cadre de la prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS). Selon l'article 4121-1 du code du travail : « L'employeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

LES ATOUTS

- 70 % du temps de la formation est consacré à des exercices interactifs, des jeux de rôles et l'utilisation de fiches pratiques, pour permettre une application concrète des compétences en médiation.
- Une session d'ouverture de 3 heures en distanciel, est organisée pour découvrir le parcours, se connaître, partager sur les attentes, les besoins et contextes de chacun.
- Une session de clôture de 3 heures en distanciel, est prévue pour discuter des premières applications pratiques, répondre aux questions, et ajuster les approches si nécessaire.
- Remise d'un certificat d'achèvement pour formaliser la participation et les compétences acquises.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Connaître l'origine et la dynamique des conflits au travail, leurs conséquences (Risques psycho-sociaux, burn-out, harcèlement, ...), les modes de gestion et acteurs clés.
- Comprendre la place de la médiation au travail dans les organismes privés et publics.
- Appréhender la médiation comme outil de prévention et gestion des conflits individuels (entre collaborateurs, entre un collaborateur et sa hiérarchie, entre associés), et conflits d'équipe.
- Mettre en place une médiation au travail et connaître ses limites.
- Aider les personnes en médiation à exprimer leurs points de vue et à comprendre le point de vue de(s) l'autre(s)
- Favoriser l'autonomie des personnes en médiation dans la résolution de leur conflit.
- Expérimenter la pratique de la médiation au travail à travers des jeux de rôle et partage d'expériences, permettant aux participants de mieux se projeter dans des situations qu'ils pourraient rencontrer.

**6 jours**+ 8h e-learning
50 heures**PRIX PAR PARTICIPANT****2 300 € HT****DATES 2025**Ouverture : 07 février
Module 1 : 13-14 février
Module 2 : 13-14 mars
Module 3 : 03-04 avril
Clôture : 16 mai**Inscription en ligne****LIEU**Bfor Médiation
120 rue de Thor
34000 Montpellier

Salle dédiée à la formation, à la pratique de jeux de rôles et d'échanges de pratiques.
Accessibilité personnes en situation de handicap, contacter le secrétariat général de la FNDE
dupont@fnde.asso.fr

PUBLIC

Formation à destination de toute personne désireuse d'appliquer les outils de la médiation au travail dans son environnement professionnel (RH, Collaborateur, Managers, CSE, Médiateur souhaitant se spécialiser, Coach, Psychologue du travail, etc.

Prérequis : sans.
Groupe de 6 à 15 personnes.**MÉTHODE**

70% du temps est consacré à des exercices pratiques et jeux de rôles.

Alternance d'apports théoriques / méthodologiques, études de cas, échanges à partir d'exemples tirés de situations réelles, animés par des médiateurs professionnels.

LIVRABLE

Les participants recevront des supports de formation, livret, fiches, vidéos, articles, pour faciliter l'apprentissage et la mise en pratique pendant et après la formation.

MOYENS D'ÉVALUATION

Evaluation des acquis à partir des exercices et jeux de rôles. Fiche d'évaluation de la formation en fin de parcours.

FORMATION

Médiateur au travail

PROGRAMME

Ouverture : Présentation, partage des objectifs et méthode d'apprentissage (visio-conférence)

Module 1 : Appréhender les conflits au travail, les comportements et processus pour y faire face**Jour 1 & 2 (Présentiel)**

- Maîtriser les ressorts et mécanismes conflictuels (Définition, dynamique, type de conflits, ...);
- Sensibilisation sur les processus de prise de décision et de communication en groupe;
- Reconnaître les différentes stratégies de gestion des conflits et développer une certaine flexibilité dans leur utilisation;
- Identifier et distinguer les différents modes de résolution des conflits;
- Définir le champ de la médiation;
- Relever les contre-indications et les freins à la médiation;
- Connaître le déroulement du processus de médiation, son cadre juridique, ses fondements éthiques et déontologiques;
- Savoir mener un entretien préalable de médiation;
- Informer sur le processus et faire adhérer les personnes.

Module 2 : Mener une médiation au travail**Jour 3 & 4 (Présentiel)**

- Préparer la médiation (identification des parties prenantes, temps de la médiation, partage d'information, respect de la confidentialité, lettre d'engagement);
- Préparer les personnes à aller en médiation en mode Communication Non Violente (CNV);
- Ouvrir un espace de médiation;
- Clarifier les objectifs, le déroulement du processus, les rôles, les règles, les étapes;
- Accompagner les émotions en médiation.
- Accompagner les personnes à s'exprimer et comprendre;
- Pratiquer l'écoute active (positions, besoins, préoccupations);
- Faciliter l'échange d'informations entre les personnes;
- Faciliter une recherche de solutions créatives et coconstruites.

Module 3 : Mentoring et épreuve pratique (Présentiel)**Jour 5**

- Pratiquer les outils et mettre en place le processus de médiation au travers de jeux de rôles sur des conflits individuels et collectifs au travail. Mentoring des participants par des médiateurs professionnels.

Jour 6

- Être évalué par médiateurs professionnels: l'évaluation porte sur le travail du médiateur et sa capacité à accompagner les personnes en conflit pour qu'elles trouvent par elles-mêmes, des solutions mutuellement satisfaisantes;
- A l'issue de l'évaluation, chaque participant recevra un bilan personnalisé ainsi que des pistes de développement pour améliorer sa pratique.

Clôture : Debrief des applications et engagements sur les plans d'actions individuels (visio-conférence)

Inscription en ligne

Adresse

120 rue de Thor
34000 Montpellier
Tél. 06 27 73 22 40
E-mail: info@bformediation.com

TÉMOIGNAGES

Patricia P, Chef de service

« Les jeux de rôles ajoutent un plus à la théorie. Les outils proposés étaient essentiels. »

Jean F, Collaborateur

« Je suis maintenant plus structuré sur le sujet et je repars avec des règles et des outils simples à appliquer. »

Sophie N, Collaboratrice

« Cette formation a un bon mélange de théorie et de cas pratiques qui sont proches de notre environnement de travail. »