

## DEVENIR MANAGER-MÉDIATEUR

**Durée :** 3 jours (21h)

**Date :** accessibilité sous 1 mois

**Prix inter :** EUR 1.390 net de TVA /pers.

**Prix intra :** sur demande (4-12 pers.)

### PRÉSENTATION

La médiation est une expertise utilisée au cœur des organisations et inter-établissements pour traiter de leurs désaccords de manière aussi constructive que possible.

Dans une dispute, alors que les parties prenantes souhaitent trouver des solutions, il semble parfois que les causes, les enjeux ou les risques sont si graves ou complexes qu'une méthodologie experte s'avère nécessaire pour dénouer la situation et résoudre le conflit. La présence d'un tiers, impartial et connaisseur des procédures de la médiation, aide à sortir de l'impasse.

Ce séminaire enseigne comment devenir médiateur dans un établissement, principalement en tant que manager.

### OBJECTIFS

- Analyser les acteurs d'un système conflictuel et autres parties prenantes indirectes
- Appréhender les divers facteurs (historiques, sociaux, économiques, culturels) du contexte et des corrélations causales
- Représenter visuellement la systémique de la situation et sa complexité
- Comprendre la psychologie des acteurs sans les juger
- Gérer le déroulé, les étapes, la procédure et le protocole d'une médiation
- Transformer le conflit en un projet de libération et d'apprentissage pour tous
- Utiliser des techniques pour calmer les esprits et les orienter dans la recherche de solutions
- Conduire les acteurs vers la création de leurs propres conditions mutuelles d'accord
- Elargir la sphère de la négociation et les champs d'opportunités
- Sélectionner les outils adéquats pour diverses situations obstruées ou délicates
- Clore une médiation en donnant le mérite de la résolution aux acteurs.

### PUBLIC & PRÉREQUIS

**Pré-requis :** 1 an d'expérience ou formation préalable en gestion de conflits.

**Publics ciblés :** managers d'équipes ; chef/fes de services ; gestionnaires de projets ; délégués du personnel ; chef/fes de missions terrain ; gouvernant(e)s d'établissements sociaux.

# DEVENIR MANAGER-MÉDIATEUR

## PROGRAMME

- Exemples de médiation : familiale, culturelle, scolaire, commerciale, internationale...
- Dans l'entreprise : aspects structurels, organisationnels, fonctionnels, socio-émotionnels et politiques qui portent un potentiel de conflit
- Le rôle du médiateur : désamorcer l'animosité du conflit entre deux ou plusieurs partis afin de se mettre d'accord sur ce qui doit être géré
- Accord sur la définition du conflit et sur la définition des options de résolution
- Le vocabulaire de la médiation pour l'environnement professionnel sensible
- Recherche de la mutualité et du bien commun
- Traitement des barrières (croyances, influences, comportements, refus)
- Animation professionnelle des entretiens de médiation et organisation des suivis
- Feuille de route et accompagnement des partis durant les étapes jusqu'à la clôture formelle.

## MÉTHODES & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques, de jeux de rôles, d'exercices et de simulations de médiation pour traitement de différents types de conflits en entreprise.

Visionnement de vidéos. Tests.

### Évaluation de la satisfaction :

- Évaluation à chaud
- Évaluation à froid

### Évaluation des acquis :

- Auto-diagnostique
- Questionnaire en fin de formation

**Sanction** : attestation de formation

## FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- La communication bienveillante et non-violente
- Bien gérer les équipes
- Mener des conversations cruciales

Pour les **personnes en situation de handicap** (PSH), l'organisme s'engage à fournir une salle conforme aux normes d'accessibilité.

## CONTACTEZ-NOUS

[contact@eurobogen.com](mailto:contact@eurobogen.com)

[www.eurobogen.com](http://www.eurobogen.com)

(+33) 7 69 34 18 73

