

Médiation : résoudre les conflits en entreprise

Une formation personnalisée pour améliorer les relations interpersonnelles

→ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Bénéficier de l'expérience d'un médiateur pour résoudre une difficulté relationnelle.
- Mettre en œuvre les techniques et outils de médiation éprouvés en entreprises.
- Co-concevoir et activer un plan d'action.

Publics concernés

Manager, chef de projets, souhaitant l'intervention d'un tiers pour résoudre un conflit.

Prérequis

Aucun.

→ Site web / Réf : C1564

➤ **CATÉGORIE**
Fondamentaux

➤ **VOTRE CONSEILLER DE FORMATION**
Dominique CHARLIER / Tél. 01 49 83 24 07
dcharlier@ina.fr

DURÉE
4 JOURS

EFFECTIFS
1 pers.

Nous consulter

Session intra sur demande

PRIX NET
DE TAXE

Nous consulter



FORMATEURS

Médiateurs spécialistes des relations interpersonnelles ayant une expérience opérationnelle dans les médias / communication et en ressources humaines.

CONTENU

Un déroulement en cinq phases :

1- Ouverture – 1 séance

➤ Co-construction des règles qui permettront à chaque participant de se sentir responsable du déroulement de la médiation et d'être protégé.

➤ Présentation de l'intervenant et de la démarche.

➤ Formulation de l'objectif de la médiation.

➤ Exposé synthétique des griefs

2- Prise de conscience du fonctionnement et des besoins de chacun – 2 à 4 séances

➤ Cette phase permet à l'intervenant d'exposer peu à peu des outils qui permettront de comprendre et de respecter les différences dans les motivations et les besoins des participants.

➤ Utilisation notamment des notions suivantes :

- signes de reconnaissance,
- relation à l'autorité/autonomie,
- structuration du temps,
- positions de vie,
- messages contraignants, attitudes sous stress...

3- Construction ou reconstruction de la confiance – 1 à 2 séances

➤ L'intervenant invite chaque participant à un bilan des attitudes.

➤ Evocation des différences.

4- Passage à l'action – 1 séance

➤ Vérification de l'atteinte de l'objectif.

➤ Les participants décident d'un projet à réaliser ensemble.

5- Bouclage – 1 à 2 mois plus tard – 1 séance

➤ Cette séance permet de vérifier où en est le projet partagé et ce qu'il reste à régler.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

L'approche et le processus font notamment référence à des outils tirés des théories et des pratiques de :

- la Communication non violente (Marshall Rosenberg),
- l'analyse transactionnelle (Eric Berne),
- l'analyse systémique / Ecole de Palo Alto (Gregory Bateson, Paul Watzlawick),
- l'approche centrée sur la personne (Carl Rogers).

MATÉRIELS UTILISÉS

Questionnaires, questionnaire de personnalité MBTI, mises en situation, photo langage, dessins et schémas, Mind Map, vidéos.