



CPF

New

Mixte

## CERTIFICAT PRATIQUE DE MEDIATION EN ENTREPRISE

Durée: 80H00

Prix: 4 200 € HT

### Les objectifs de la formation

Se positionner en tant que médiateur occasionnel dans le cadre des missions de tous les acteurs qui accompagnent les tensions et conflits dans les entreprises (responsable des ressources humaines, responsable de service ou d'équipe, médecin du travail, assistantes sociales, psychologues, infirmières, préventeurs, IRP,...).

#### Descriptif général des compétences constituant la certification :

Repérer les zones de tensions de l'entreprise

Diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention possibles

Se positionner clairement dans son rôle de médiateur en sachant créer un climat de confiance dans son cadre déontologique de travail

Maîtriser l'ensemble des outils de communication nécessaires au médiateur

Mener des médiations en entreprise

Gérer des relations positives avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le conflit

### A qui s'adresse cette formation ?

DRH et RRH, Consultant, médiateur en entreprise, médecin et psychologue du travail, assistante sociale, membre du CHSCT, représentant du personnel et délégué syndical souhaitant intégrer la pratique de la médiation dans ses activités professionnelles quotidiennes.

Pour les personnes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter. L'IFM saura se faire accompagner notamment par le service Ressource Handicap Formation (RHF) mis en place par l'AGEFIPH afin d'adapter la formation à votre handicap.

### CPF

Cette formation certifiante est éligible au CPF car elle est adossée à la Certification Pratique de Médiateur en Entreprise. Code CPF : 235787

Dans le cadre d'un financement de la formation par le CPF, le passage de l'examen de certification à distance est requis (sans condition de réussite). L'examen est accessible dès l'issue de la formation

Ce cycle constitue le premier bloc du Titre professionnel : Médiateur dans les organisations. A l'issue de votre certification, vous avez 5 ans pour compléter votre formation et obtenir le Titre professionnel « Médiateur dans les organisations » – enregistré RNCP de niveau 7 (bac + 5) - NSF 315, 413 RNCP 31038-certif info 87685

## PROGRAMME

### Semaine 1

#### Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Appréhender le champ de la médiation
- ! Identifier les différents modes de résolution des conflits
- ! Avoir recours à la médiation : Quand et pourquoi ?
- ! Diagnostiquer les conflits et choisir le mode d'intervention adapté

#### Clôture de la semaine 1 par une classe en visioconférence (2,5 heures)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

### Semaine 2

#### Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! La dimension émotionnelle du conflit
- ! Connaître les phénomènes d'escalade, et les mécanismes du conflit
- ! La posture du médiateur en entreprise
- ! S'approprier les règles de déontologie de la médiation

#### Clôture de la semaine 2 par une classe en visioconférence (2,5 heures)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

### Semaine 3

#### Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Conduire une médiation : s'approprier le processus en 4 étapes
- ! L'entretien individuel : définir le cadre et les règles de fonctionnement
- ! La réunion de médiation : revisiter le conflit et poser le problème à résoudre
- ! Engager les parties vers la résolution : permettre de jeter les bases d'un accord

#### Clôture de la semaine 3 par une classe en visioconférence (2,5 heures)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

### Semaine 4

#### Regroupement de 3 jours de formation en centre de formation à Paris

- ! Synthèse des 3 semaines précédentes
- ! Entraînements intensifs autour de situations réelles collectées sur le terrain
- ! Feed-back collectif

## Programme

### Semaine 5

#### Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Etablir une relation de confiance à travers sa qualité d'écoute
- ! Être conscient de ses filtres personnels pour ne pas parasiter la communication de son interlocuteur
- ! S'adapter au registre verbal et non verbal de son interlocuteur
- ! Développer sa reformulation dans les entretiens de face-à-face ou en collectif
- ! Décoder les comportements non verbaux de ses interlocuteurs

#### Clôture de la semaine 5 par une classe en visioconférence (2,5 heures)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

### Semaine 6

#### Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Connaître et maîtriser les 4 principes fondamentaux de la négociation raisonnée selon Ury et Fischer
- ! Transposer ces principes dans l'univers de la médiation et de la facilitation
- ! Maîtriser les étapes de la négociation et de la facilitation- les apports de T.Fiutak

#### Clôture de la semaine 6 par une classe en visioconférence (2,5 heures)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

### Semaine 7

#### Activité(s) individuelle(s) en ligne (4H00)

- ! Diagnostiquer et préparer une approche de médiation collective
- ! Le rôle et la posture du tiers dans un collectif
- ! Processus et méthodologie : les étapes d'une médiation collective

#### Clôture de la semaine 7 par une classe en visioconférence (2,5 heures)

Réunion de groupe à distance, bilan et renforcement des acquis

### Semaine 8

#### Regroupement de 3 jours de formation en centre de formation à Paris

- ! Synthèse des 3 semaines précédentes
- ! Entraînements intensifs autour de situations réelles collectées sur le terrain
- ! Feed-back collectifs
- ! Certification du cycle de formation

## Les points forts de la formation

- Cette formation Certificat Pratique de Médiation en Entreprise est un parcours mixte distanciel et présentiel et cumule ainsi les avantages de des deux formats de formation.
- Ce parcours alterne sur 8 semaines consécutives des temps de formation en ligne et de deux regroupements en salle de formation à Paris.
- Des contenus pédagogiques digitalisés allègent le présentiel -les temps et les couts de déplacements- au profit d'animation vidéos, d'activités pédagogiques en ligne ou de travaux et recherches personnels tutorés
- Les regroupements sont ciblés et deviennent des moments indispensables d'explicitation, synthèse, entraînements et jeux de rôles, motivation etc.
- Un réel suivi pédagogique est effectué grâce aux outils d'échange, ce qui permet un ajustement permanent des contenus à la nécessité des apprenants, plages horaires de contacts téléphoniques, visio-conférence
- Les avantages d'une formation mixte :
  - Assimiler rapidement des compétences opérationnelles
  - Acquérir des méthodes et outils facilement transposables
  - Apprendre à son rythme et limiter ses déplacements
  - Echanger et partager entre participants et s'entraîner ensemble
  - Interagir et recevoir des feed-backs des formateurs experts
  - Accéder à une bibliothèque de ressources en ligne

## Sessions 2021

### Cycle de Formation du 08 septembre au 05 novembre 2021

Semaine 1 de e-learning : Du 8/09 au 14/09/2021

Classe en visioconférence semaine 1 : le 15 septembre de 9h30 à 12h00

Semaine 2 de e-learning : Du 15/09 au 21/09/2021

Classe en visioconférence semaine 2 : le 22 septembre de 9h30 à 12h00

Semaine 3 de e-learning : Du 22/09 au 28/09/2021

Classe en visioconférence semaine 3 : le 29 septembre de 9h30 à 12h00

**Semaine 4 : Regroupement les 6-7 -8 octobre de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14ème**

Semaine 5 de e-learning : Du 8/10 au 12/10/2021

Classe en visioconférence semaine 5 : le 13 octobre de 9h30 à 12h00

Semaine 6 de e-learning : Du 13/10 au 19/10/2021

Classe en visioconférence semaine 6 : le 20 octobre de 9h30 à 12h00

Semaine 7 de e-learning : Du 20/10 au 26/10/2021

Classe en visioconférence semaine 7 : le 27 octobre de 9h30 à 12h00

**Semaine 8 : Regroupement les 3-4 -5 novembre de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14ème**



ou

### Cycle de Formation du 26 octobre au 17 décembre 2021

Semaine 1 de e-learning : Du 26/10 au 01/11/2021

Classe en visioconférence semaine 1 : le 2 novembre de 9h30 à 12h00

Semaine 2 de e-learning : Du 02/11 au 09/11/2021

Classe en visioconférence semaine 2 : le 10 novembre de 9h30 à 12h00

Semaine 3 de e-learning : Du 10/11 au 16/11/2021

Classe en visioconférence semaine 3 : le 17 novembre de 9h30 à 12h00

**Semaine 4 : Regroupement les 24-25 -26 novembre de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14<sup>ème</sup>**

Semaine 5 de e-learning : Du 26/11 au 28/11/2021

Classe en visioconférence semaine 5 : le 29 novembre de 9h30 à 12h00

Semaine 6 de e-learning : Du 29/11 au 05/12/2021

Classe en visioconférence semaine 6 : le 06 décembre de 9h30 à 12h00

Semaine 7 de e-learning : Du 06/12 au 12/12/2021

Classe en visioconférence semaine 7 : le 13 décembre de 9h30 à 12h00

**Semaine 8 : Regroupement les 15-16 -17 décembre de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14<sup>ème</sup>**

Ou

### Cycle de Formation du 08 novembre 2021 au 02 février 2022

Semaine 1 de e-learning : Du 08 au 14/11/2021

Classe en visioconférence semaine 1 : le 15 novembre de 9h30 à 12h00

Semaine 2 de e-learning : Du 15 au 21/11/2021

Classe en visioconférence semaine 2 : le 22 novembre de 9h30 à 12h00

Semaine 3 de e-learning : Du 22 au 28/11/2021

Classe en visioconférence semaine 3 : le 29 novembre de **14h00 à 16h30**

**Semaine 4 : Regroupement les 7-8 -9 décembre 2021 de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14<sup>ème</sup>**

Semaine 5 de e-learning : Du 03 au 09/01/2022

Classe en visioconférence semaine 5 : le 10 janvier de 9h30 à 12h00

Semaine 6 de e-learning : Du 10 au 16/01/2022

Classe en visioconférence semaine 6 : le 17 janvier de 9h30 à 12h00

Semaine 7 de e-learning : Du 17 au 23/01/2022

Classe en visioconférence semaine 7 : le 24 janvier de 9h30 à 12h00

**Semaine 8 : Regroupement les 31 janvier-1 et 2 février 2022 de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14<sup>ème</sup>**

**Nous proposons également une unique session en 100% distanciel :**

### Cycle de Formation du 24 septembre au 03 décembre 2021 (CYCLE 100% DISTANCIEL)

Semaine 1 de e-learning : Du 24 au 30 septembre 2021

Classe en visioconférence semaine 1 : le 01 octobre de 14h00 à 16h30

Semaine 2 de e-learning : Du 01 au 07 octobre 2021

Classe en visioconférence semaine 2 : le 08 octobre de 14h00 à 16h30

Semaine 3 de e-learning : Du 08 au 14 octobre 2021

Classe en visioconférence semaine 3 : le 15 octobre de 14h00 à 16h30

**Regroupement à distance les 20-21 -22 octobre de 12H00 à 20H00**

Semaine 4 de e-learning : Du 22 octobre au 08 novembre 2021

Classe en visioconférence semaine 5 : le 09 novembre de 14h00 à 16h30

Semaine 5 de e-learning du 09 au 15 novembre 2021

Classe en visioconférence semaine 6 : le 16 novembre de 14h00 à 16h30

Semaine 6 de e-learning du 16 au 22 novembre 2021

Classe en visioconférence semaine 7 : le 23 novembre de 14h00 à 16h30

**Regroupement à distance les 1-2 -3 décembre de 12H00 à 20H00**