

CPF

New

Mixte ou distanciel

## CERTIFICAT PRATIQUE DE MEDIATION EN ENTREPRISE

Durée: 80H00

Prix : 4764 € HT

*Intra : nous contacter*  
(maximum 12 participants)

### 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

Maitriser 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 (Certification « Médiation en entreprise » enregistrée au Répertoire spécifique RS5895)

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.

## 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 ou à distance

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

## 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 ou à distance

- ! 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 proposée en parcours 100% distanciel ou en parcours mixte selon les sessions.
- Le parcours mixte (présentiel/ distanciel) 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 lign

## Sessions début 2024

### Cycle de Formation du 21 février au 10 avril 2024 (PARCOURS 100% DISTANCIEL)

Semaine 1 de e-learning : Du 21 au 27 février 2024  
Classe en visioconférence semaine 1 : le 28 février de 14h00 à 16h30  
Semaine 2 de e-learning : Du 28 février au 05 mars 2024  
Classe en visioconférence semaine 2 : le 06 mars de 14h00 à 16h30  
Semaine 3 de e-learning : Du 06 au 12 mars 2024  
Classe en visioconférence semaine 3 : le 13 mars de 14h00 à 16h30  
**Regroupement à distance les 18-19-20 mars de 13H00 à 19H00**  
Semaine 4 de e-learning : Du 20 au 24 mars 2024  
Classe en visioconférence semaine 5 : le 25 mars de 14h00 à 16h30  
Semaine 5 de e-learning du 25 au 28 mars 2024  
Classe en visioconférence semaine 6 : le 29 mars de 14h00 à 16h30  
Semaine 6 de e-learning du 29 mars au 01 avril 2024  
Classe en visioconférence semaine 7 : le 02 avril de 14h00 à 16h30  
**Regroupement à distance les 08-09 -10 avril de 13H00 à 19H00**

Ou

## Cycle de Formation du 15 avril au 14 juin 2024 (SESSION PARCOURS MIXTE)

Semaine 1 de e-learning : Du 15 au 21/04/2024

Classe en visioconférence semaine 1 : le 22 avril de 9h30 à 12h00

Semaine 2 de e-learning : Du 22 au 28/04/2024

Classe en visioconférence semaine 2 : le 29 avril de 9h30 à 12h00

Semaine 3 de e-learning : Du 29/04 au 05/05/2024

Classe en visioconférence semaine 3 : le 06 mai de 9H30 à 12h00

**Semaine 4 : Regroupement les 15-16 -17 mai de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14<sup>ème</sup>**

Semaine 5 de e-learning : Du 17 au 20/05/2024

Classe en visioconférence semaine 5 : le 21 mai de 9h30 à 12h00

Semaine 6 de e-learning : Du 21 au 26/05/2024

Classe en visioconférence semaine 6 : le 27 mai de 9h30 à 12h00

Semaine 7 de e-learning : Du 27/05 au 02/06/2024

Classe en visioconférence semaine 7 : le 03 juin de 9h30 à 12h00

**Semaine 8 : Regroupement les 12-13-14 juin de 9H00 à 17H30 centre de Formation Paris 14<sup>ème</sup>**

**Pour votre information, seuls les classes virtuelles et les regroupements nécessitent votre présence à date et heure fixes.**