Objectifs pédagogiques

Repérer les situations de souffrance au travail.
Savoir mettre en place une procédure de médiation dans l'entreprise.
Comprendre les objectifs de la médiation.

Public

DRH, Service du personnel, Médecin du travail...

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.
Méthode active et participative.
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.
Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.
Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.
Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Les fondamentaux des risques psychosociaux dans l'entreprise**
 - Définir les risques psychosociaux
 - Connaître les facteurs de risques
 - Identifier le contexte d'apparition et les conséquences pour le salarié et l'organisation
 - Obligations de l'employeur
- **La médiation en entreprise**
 - Clarifier les enjeux de la médiation pour l'entreprise et les RH
 - Règles et déontologie de la médiation
 - Identifier les limites et les contraintes de la médiation
 - Distinguer médiation, négociation, arbitrage et résolution de conflits
- **Recours à la médiation dans l'entreprise**
 - Clarifier le rôle, le positionnement et les responsabilités des médiateurs
 - Choix du ou des médiateurs en externe ou interne
 - Diagnostiquer les situations relevant de la médiation : conflit, harcèlement, discrimination...
 - Définir le bon moment pour proposer la médiation
 - Savoir mettre en place une procédure de médiation en interne
- **Utiliser efficacement les outils de la médiation**
 - Se positionner en tant que médiateur
 - Neutralité, bienveillance et indépendance
 - Le processus de la médiation
 - Créer un climat de confiance
 - Poser les règles de fonctionnement et de communication
 - Développer ses qualités d'écoute, de reformulation et de synthèse
 - Favoriser les échanges et l'émergence de solutions
 - Questionner utilement pour amener les parties à modifier leur représentation du conflit
 - Accompagner la recherche de solutions et compromis réalistes
 - Conclure une médiation en validant l'engagement des parties dans la démarche