



Formation dispensée par



Médiations Sociales

RÉSOUTRE LES CONFLITS DU TRAVAIL ET FAVORISER LES PROCESSUS D'ACCORD


Durée - 14 heures

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier et comprendre les conflits du travail
- S'approprier les principaux outils de la médiation
- Savoir initier une démarche de résolution des conflits par la médiation

SPECIFICITÉS EN DISTANCIEL

Modalité : 4 séquences de 3h30

Outil de visioconférence :  zoom

Connexion via identifiant et code d'accès envoyés aux participants 24h avant la session de formation

Outil pédagogique : BEEKAST et/ou KLAXOON

Le stagiaire doit posséder un ordinateur ou une tablette et une connexion internet

Le formateur assistera le stagiaire en amont si besoin

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Connaître les différents types de conflits du travail

Identifier les conflits sur l'activité de travail : Le travail qui est fait
 Identifier les conflits de processus : comment le travail est-il fait ?
 Identifier les conflits de relations : comment travailler ensemble ?

Les différents éléments d'un conflit

Savoir repérer les trois niveaux d'escalade d'un conflit
 Maîtriser les perceptions et les cadres de référence
 Enjeux de prévention des conflits du travail

Comprendre les relations humaines

Savoir distinguer les perceptions, les émotions et la raison
 Comprendre les besoins fondamentaux des individus
 Maîtriser les effets du stress sur la santé des individus

S'approprier des outils élémentaires pour comprendre les conflits

S'approprier les concepts essentiels : Distinguer conscience et inconscience, « triangle de Karpman », le processus de deuil, l'analyse transactionnelle

Conduire une démarche de médiation

Maîtriser les règles déontologiques
 Maîtrise des outils: écoute active, reformulation, questionnement,
 Maîtrise des différentes étapes : Quoi, pourquoi, comment
 Elaborer un protocole d'accord

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne en situation d'encadrement
 Prérequis : encadrer une équipe

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Diaporama, temps d'échanges, exposés didactiques, cas pratiques
 L'ensemble des documents et des supports est remis aux stagiaires

INTERVENANT

Jean-Philippe RODRIGUES [Médiations Sociales]

23 ans d'expertise en organisation du travail, prévention des risques et relations sociales
 Spécialisé dans la résolution des conflits au travail et la prévention des risques psychosociaux
 Diplôme en sciences de l'information et de la communication, en Ergologie et en coaching

SUIVI & ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Questionnaire d'évaluation destiné à mesurer l'évolution des compétences et des acquis de chaque stagiaire
 Attestation de formation remise en fin de formation
 Questionnaire de satisfaction