



POSTURE PROFESSIONNELLE

Comprendre et pratiquer la médiation

Le médiateur peut aider les personnes à trouver un accord à court terme, moyen terme voire long terme. Cette tierce personne doit être impartiale et facilite la communication pour éclaircir ou rétablir des relations.

Objectifs :

- Savoir gérer les conflits à l'aide d'outils
- Pratiquer la médiation pour aider les personnes à trouver un accord

Contenu et déroulé pédagogique :

- Le médiateur :
 - Son rôle
 - Ses qualités
 - Sa déontologie
- Le processus de médiation et ses étapes : spécificités de leur mise en œuvre dans le contexte de l'entreprise
- Adopter la posture du facilitateur-médiateur pour accompagner
- L'écoute en entretien individuel
- Médiation et prévention des risques psychosociaux :
 - Les différents dispositifs de prévention
 - Accompagner la mise en place d'une cellule de médiation dans une organisation
 - Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation
 - Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles et les distinguer des personnes en difficultés (souffrance au travail, dépression...)

Durée :

2 jours soit 14 heures

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

Professionnels

Bénévoles

Dirigeants

Modalités pédagogiques :

- Pédagogie par objectifs
- Echanges à partir des questionnements des participants
- Adaptation des contenus
- Livret pédagogique
- Supports pédagogiques variés : textes, vidéos...

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Attestation de formation et bilan individuel délivrés à l'issue de la formation

Modalités et délai d'accès :

- Formation dans votre établissement
- Inscription auprès d'AGAP

Tarif :

Nous consulter

Contact(s) :

Hélène GIULIANO
 Responsable formation
 0366729030
 helena.giuliano@agap-npdc.fr