

Etre capable d'intervenir comme référent en cas de conflit entre collègues.



Les objectifs pédagogiques

- Etre capable d'identifier les causes et les mécanismes du conflit.
- Etre capable d'adopter la posture du médiateur.
- Etre capable de mener une action de résolution de conflit.
- Etre capable d'utiliser les méthodes et outils de la médiation.

Programme de formation

Jour 1 :

- Les conflits dans l'organisation
 - Rappels et compléments sur les caractéristiques du conflit.
 - Les causes, enjeux et risques liés aux conflits.
- L'action de médiation
 - Les contours, approches, apports et limites de la discipline.
 - Fonction, rôle, posture et outils du médiateur.
 - Les différents types de médiateurs.
- La résolution des conflits
 - Le processus de médiation.
 - Résolution de problème par l'approche systémique.
 - Les méthodes « 7C » et DCOD.

2 demi-journées de mises en pratique et d'échanges de pratiques. (Conseillées tous les ans)

Organisation et matériels

Méthodes et outils : Le modèle HEO

La gestion par les problèmes;

Jeux de cartes ; Jeux de rôles ;

Vidéo projecteur interactif et tablettes

Durée de la formation : 14h00

Nombre de participants : 10 max

Publics : Salarié identifiés comme référent en cas de conflit.

Prérequis : Avoir suivi la formation « communiquer sans conflits »

Modalités d'évaluation : QCM

Documents de validation : Attestation

La réglementation

L-4121-1 du code du travail.

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : [...] 2° Des actions d'information et de formation [...] »

L-4142-1 du code du travail.

« En fonction des risques constatés, des actions particulières de formation à la sécurité sont conduites [...] »

