



## ▶ Formation Consultant Médiateur

### PROGRAMME ET MODALITÉS

Devenez un médiateur professionnel capable d'identifier et de traiter toute situation conflictuelle, dans le milieu professionnel, personnel ou familial.

Avec cette formation, vous saurez mettre en place un processus structuré de médiation, et d'agir de manière préventive et curative.

Elle vous rendra capable de piloter des projets liés à la qualité de vie au travail et à la qualité relationnelle, et d'accompagner toutes les organisations dans le traitement des conflits.

Le médiateur peut également intervenir dans le domaine judiciaire pour le règlement amiable des litiges.

#### DURÉE

16 jours de 7 h + 72 h de travaux inter-modules, soit 184 heures au total

#### LIEU DE FORMATION

Cette formation se déroule à Metz et Luxembourg dans nos locaux.



#### ▶ OBJECTIFS

- Mettre en place un processus structuré de médiation.
- Traiter toute situation conflictuelle.
- Utiliser les outils de la médiation pour améliorer les relations sociales au sein des équipes.
- Animer les groupes de travail en favorisant la cohésion d'équipe par une meilleure qualité relationnelle.
- Mettre en œuvre et piloter des démarches d'amélioration continue des relations sociales.
- Manager les relations sociales dans tous les secteurs professionnels en favorisant la résolution de conflits.



#### ▶ COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

##### Décodage des conflits :

Analyser les conflits, identifier leurs causes et sources, et comprendre les émotions impliquées.

##### Préparation et conduite d'entretiens :

Mettre en place et animer des entretiens individuels et collectifs en respectant une méthodologie rigoureuse.

##### Connaissance de la médiation :

Expliquer le processus de médiation, son utilité, et le rôle du médiateur professionnel.

##### Application des techniques de médiation :

Mettre en œuvre les outils de médiation pour accompagner les parties vers une solution autonome.

##### Respect des principes déontologiques :

Adopter et faire respecter la Charte du Médiateur Professionnel dans toutes les étapes du processus.

##### Maîtrise du cadre légal :

Connaître les lois encadrant les conflits et la médiation en Europe, identifier les processus de harcèlement.



## PUBLIC

- Chef d'entreprise, manager, responsable RH, chef d'équipe...
- Professionnels de la santé, du conseil, indépendants...
- En reconversion professionnelle, libérale.



## EFFECTIFS

De 8 à 12 stagiaires.



## PRÉREQUIS

Aucun prérequis.



## ACCESIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nos locaux sont intégralement accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). En intra, prendre contact avec le centre de formation pour tout besoin complémentaire.



## DÉLAI D'INSCRIPTION

Inscription 15 jours au plus tard avant le début de la session sous réserve de places disponibles.



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le déroulement de la formation alterne les parties théoriques et pratiques :

- Pédagogie inversée
- Exposés, vidéos
- Exercices et études de cas concrets au moyen de mises en situation pratiques



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support vidéo : analyse de films, interviews, reportages.
- Exercices de sensibilisation.
- Implication personnelle par des jeux et des tests.
- Jeux de rôle.
- Simulations d'entretiens de médiation.



## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Exercices pratiques, mise en situation ou quizz permettant la délivrance d'une attestation validant les acquis cités dans le programme.
- Feuilles d'émargement.

## ENGAGEMENT QUALITÉ

Conforme au référentiel QUALIOPI.



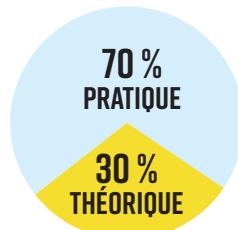
## CONDITIONS D'INSCRIPTION

- Bulletin d'inscription.
- Pièce d'identité.
- C.V. + Lettre de motivation.
- Règlement des frais pédagogiques.

Avant le début de la formation, chaque stagiaire recevra une convocation, reprenant les modalités (lieux, horaires).

## TARIF

Nous consulter.



# PROGRAMME

## MODULE CONFLITS (2 JOURS)

- Décoder les conflits et analyser l'aspect émotionnel des parties.
- Identifier les causes et les sources d'un conflit.
- Identifier les différents modes de traitement des conflits.

## MODULE MÉDIATION (2 JOURS)

- Identifier la médiation et les professions annexes.
- Présenter le processus de médiation, son utilité et le rôle du médiateur.
- Préparer les entretiens individuels et collectifs.
- Charte du Médiateur Professionnel.

## MODULE ENTRETIENS (2 FOIS 2 JOURS)

- Mettre en œuvre les techniques d'entretien de médiation
- Accompagner les parties pour faciliter l'émergence, par elles-mêmes, d'une solution
- Respecter et faire respecter la Charte du Médiateur Professionnel

## MODULE LÉGISLATION (2 JOURS)

- Connaître les textes de loi encadrant la médiation en Europe.
- Identifier les processus de harcèlement.
- Identifier les différentes approches comportementales dans les relations humaines.
- Identifier les principes législatifs concernant les conflits en entreprise.

## MODULE COMPORTEMENTS (2 JOURS)

- Identifier les principales techniques liées au non verbal.
- Utiliser les techniques et méthodes de travail au regard des approches comportementalistes.
- Approche de la synergologie – Analyse et décodage des attitudes et comportements.

## MODULE PRÉVENTION (2 JOURS)

- Maîtriser le processus et les techniques à l'appui de la prévention des conflits.
- Utiliser les indicateurs de mesure de la qualité relationnelle.
- Utiliser les outils de la médiation à l'appui du dialogue social.
- Savoir proposer des pistes d'action. Savoir évaluer les actions correctives et préventives.

## MODULE EXAMEN (2 JOURS)

- Évaluation des connaissances acquises pendant la formation.
- Présentation d'un rapport d'expérience et une synthèse devant un Grand Jury.

### Modalité d'évaluation des acquis :

- Exercices pratiques, mise en situation ou quizz permettant la délivrance d'une attestation validant les acquis cités dans le programme.
- Feuilles d'émargement.

À l'issue de la formation, tous les stagiaires reçoivent une attestation de formation.

La feuille d'émargement est remise au service demandeur.



*La perception n'est jamais le constat  
d'une réalité objective, et pourtant elle guide  
nos comportements et alimente  
nos certitudes.*

C. B.



2 bis rue Lafayette | 57000 Metz  
33 (0)3 87 50 81 58 | [contact@groupe-maat.fr](mailto:contact@groupe-maat.fr)

---

Chambre des Métiers du Luxembourg | 2 Circuit de la Foire Internationale | 1347 Luxembourg

+352 26 12 34 58 | [contact@groupe-maat.fr](mailto:contact@groupe-maat.fr)

[www.groupe-maat.fr](http://www.groupe-maat.fr)

