

## ► 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.



## ACCESSIBILITÉ 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.



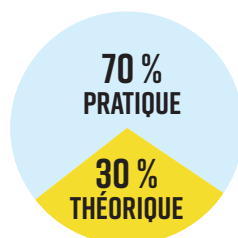
## CONDITIONS D'INSCRIPTION

- 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)

