CONSULTANT MÉDIATEUR



Cette formation vous permettra en plus d'être praticien, de piloter des projets liés à la qualité relationnelle, la qualité de vie au travail et travailler de manière préventive et curative sur les situations conflictuelles.

TRAITER ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN AMÉLIORANT LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



» EDITO

Les situations économiques actuelles tendues, la concurrence des marchés, la mondialisation nous apportent de nouvelles méthodes de travail qui génèrent des dysfonctionnements relationnels importants.

Ces méthodes de travail contribuent à déstabiliser la sphère sociétale, les coûts liés à ces dérives sont conséquents, dont les effets sont :

- » Les conflits
- » Les accidents du travail
- » Les TMS (troubles musculo-squelettiques)
- » Le Stress
- » Le Burn out
- » Les présupposés harcèlements
- » L'absentéisme

La qualité de vie au travail impulsée par les analyses de type RPS (Risques Psychosociaux) amène les entreprises et institutions à développer des nouvelles fonctions qui sont attachées le plus souvent aux services RH (Ressources Humaines), mais pas seulement...

Nous avons détecté, dans ce sens, la création de nouveaux postes et de nouvelles missions qui se retrouvent dans le rôle et les missions du médiateur professionnel.

Les conflits dans un quotidien professionnel se faisant de plus en plus fréquents, du fait des organisations nouvelles, réorganisations des services, problèmes économiques, licenciements, baisse d'activité, peuvent faire l'objet de traitement efficace par les processus de médiation au détriment des procédures judiciaires longues et coûteuses.

Ainsi, l'équipe de l'IEDRS, forte de son expérience sur le terrain en tant que Médiateur Professionnel, mais aussi en tant que Conseil dans les domaines de la prévention des risques psychosociaux, a apporté un soin particulier à repenser et adapter ses formations aux véritables besoins des particuliers et des entreprises.

» **PUBLIC**

Chef d'entreprise, manager, responsable RH, chef d'équipe... tous professionnels concernés par les situations conflictuelles que ce soit avec ou entre salariés, avec des fournisseurs, ou bien encore des clients.

Professionnels du droit, de la santé, du conseil, indépendants... qui souhaitent ajouter des compétences à leur métier et maîtriser le processus de médiation en sus de leur activité professionnelle.

En **reconversion professionnelle, libérale,** des professionnels qui s'orientent exclusivement sur l'exercice de la médiation professionnelle.

Des particuliers, salariés, agents qui souhaitent par le biais de cette formation, comprendre les origines d'un conflit, prendre du recul, apprendre des techniques, afin de prévenir les conflits.

» OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le Consultant Médiateur réalise des interventions de **conseil** et d'**accompagnement** dans la **prévention** et la **résolution des conflits**, au sein d'organisations privées ou publiques. Il contribue ainsi à favoriser la **qualité de vie au travail**. Le Consultant médiateur peut être un tiers extérieur à l'organisation ou interne à celle-ci.

L'IEDRS attache une grande importance à la pédagogie et à toutes les **techniques d'apprentissage performantes.**

- » leux de rôles
- » Simulations d'entretiens de médiation.
- » Analyse de mini-reportages, interviews...
- » Exercices de sensibilisation
- » Implication personnelle par des jeux et des tests
- » Travaux inter-modules : analyse de films, d'ouvrages, d'articles...

» PROGRAMME

MODULE CONFLITS

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

MODULE MÉDIATION

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

MODULES ENTRETIENS

- » Mettre en oeuvre 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

- » 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 COMPORTEMENT

- » 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 DE CONFLITS

- » 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 poposer des pistes d'action. Savoir évaluer les actions correctives et préventives

» INTERVENANTS

Christophe DE MEEÛS

Fondateur de l'IEDRS. Consultant-formateur. Spécialisé dans la gestion des comportements, le décodage du non verbal et le traitement des conflits, il intervient en prévention des risques professionnels.





Christian BOS

Fondateur de l'IEDRS. Consultant-formateur et Médiateur Professionnel. Il présente une expérience de plus de 10 ans dans la médiation. Spécialisé dans le traitement de conflits en entreprise (harcèlement, discrimination, consommation...).

Arnaud DESPINOY

Consultant-formateur et Médiateur professionnel. Dans la pédagogie depuis plus de 20 ans, spécialisé dans la conception et l'animation de stages dans les domaines du management et des relations humaines.





Lionel GUETH WOLF

Avocat à la Cour, Médiateur professionnel. Il exerce notamment dans la gestion de sociétés en faillite ou en liquidation, le droit commercial, le recouvrement de créances, le bail à loyer, le droit du travail et le droit de la famille.

Cécile GRANDIDIER FOURNIER

Médiateure professionnelle et diplômée en Psychologie. Spécialisée dans la médiation judiciaire et conventionnelle, elle est gérante d'un centre de médiation.









FORMATION CONSULTANT MÉDIATEUR

MODALITÉS

Durée: 14 jours

Lieu: Metz, Paris, Luxembourg, Bruxelles Tarif: à consulter sur notre site www.iedrs.com

Formation sanctionnée par un Brevet de Consultant Médiateur, et homologuée par le Ministère de la Justice Luxembourgeoise.

"Voilà 15 ans que je travaille dans le secteur des Ressources Humaines. Cela faisait plusieurs mois que je cherchais une nouvelle formation, un plus à ma carrière. Cette formation était donc pour moi l'occasion de pouvoir appréhender de manière plus méthodique les relations humaines".

> Valérie J. Employée aux Ressources Humaines (Luxembourg)

Découvrez nos prochaines dates de démarrage sur le site www.iedrs.com

IEDRS - Service Formation 12 Boulevard de Trèves 57070 Metz Tél. + 33 (0) 3 87 50 81 58

IEDRS Luxembourg 20 rue de Hollerich L-1740 Luxemboura Tél. +352 26 12 34 58

f /IEDRS



in /in/iedrs

Responsable pédagogique : christian.bos@iedrs.com

Secrétariat: secretariat@iedrs.com

