

MÉDIATION INTERNE EN MILIEU DE TRAVAIL

FORMATION #3

Cette formation, offerte sur deux journées, permet aux participants.es de développer leurs compétences en médiation interne au sein d'une organisation. Le principal objectif porte sur la capacitation des futurs.es facilitateurs.trices et médiateurs.trices à réaliser une intervention de médiation de manière autonome et intervenir efficacement pour résoudre des situations problématiques complexes au sein de leur milieu de travail. Les participants.es seront également outillés.es pour coordonner une telle intervention de médiation confiée à une ressource externe. Ce programme de formation aborde les thèmes spécifiques de la communication, l'écoute active, l'identification des besoins et des intérêts, la gestion des résistances, ainsi que la gestion des émotions fortes et des impasses, aux autres stratégies et techniques de médiation.

Objectifs

1. Établir un bon diagnostic de conflit et un plan d'intervention permettant l'utilisation appropriée de la médiation à des situations particulières;
2. Pratiquer les quatre étapes de la médiation interne en milieu de travail;
3. Pratiquer des stratégies et des techniques d'intervention sur la communication en médiation;
4. Pratiquer des stratégies et des techniques d'intervention sur la gestion des émotions fortes et la gestion des impasses en médiation;
5. Pratiquer des stratégies et des techniques d'intervention sur la négociation des intérêts et le développement des options de solutions en médiation;
6. Connaître les limites du modèle de médiation interne en milieu de travail;

Contenu

- Les grands principes de la médiation;
- Théories de la négociation;
- La médiation : définition, avantages et inconvénients;
- Les étapes du processus de médiation;
- Techniques et connaissances sur la communication;
- Stratégies pour dénouer les impasses;
- Le rôle du gestionnaire comme facilitateur « neutre »;
- L'intervention du gestionnaire comme médiateur – opportunités et limites à son intervention.

Durée

12h

Accréditations

CRHA et Barreau du Québec

Formateur

Me Jean Marois