CONSULTANT MÉDIATEUR

FORMATION

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

IEDRS® INSTITUT EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS SOCIALES Formation

» 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
- 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, les consultants-formateurs de l'IEDRS, forts de leurs expériences sur le terrain en tant que médiateurs professionnels, mais aussi dans les domaines de la prévention des risques psychosociaux, ont apporté un soin particulier à repenser et adapter les formations aux véritables besoins des particuliers et des professionnels.

» 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.

Avocats, 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.

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.**

- » Jeux 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 (2 JOURS)

- » 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 (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

MODULES ENTRETIENS (2 JOURS + 2 JOURS)

- » 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 (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 COMPORTEMENT (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 DES CONFLITS (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'actions
- » Savoir évaluer les actions correctives et préventives

MODULE EXAMEN (2 JOURS)

- » Evaluation des connaissances acquises pendant la formation
- » Présentation d'un mémoire devant un Grand Jury

» INTERVENANT

Christian BOS
Directeur de l'IEDRS, consultant, formateur et Médiateur Professionnel.
Expert depuis plus de 15 ans dans la médiation, la conciliation et le traitement des conflits.
Spécialisé dans les relations au travail, le dialogue social et la prévention des situations de harcèlement(s), il est Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP - Numéro d'enregistrement 69/2019) auprès du Ministère du Travail.
Christian BOS est également médiateur agréé auprès du Ministère de la Justice luxembourgeoise et les institutions juridiques françaises.

» TÉMOIGNAGES

"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

"Je suis avocate et grâce à cette formation, j'ai appris le rôle des émotions des personnes confrontées à un conflit. Maintenant j'arrive à mieux comprendre mes clients, et par conséquent je peux mieux les conseiller."

Claudia Monti, Avocate spécialisée en droit fiscal et Ombudsman

"Cette formation a dépassé mes espérances, elle a non seulement tenu ses promesses au niveau de la qualité de l'enseignement, elle m'a permis aussi de faire un véritable travail sur moi-même."

Sébastien DECOURCELLE, Directeur opérationnel, McDonald's France

>> Plus de témoignages sur www.iedrs.com

FORMATION CONSULTANT MÉDIATEUR

MODALITÉS

Durée : **16 jours**
Lieux : **Luxembourg, Metz, Paris, Bruxelles**
Tarif & dates : 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.

2012
CRÉATION DE L'IEDRS

+200
STAGIAIRES FORMÉS À LA MÉDIATION

90%
TAUX DE RÉUSSITE EXAMEN

Pour en savoir plus et découvrir les prochaines dates de démarrage, rendez-vous sur **www.iedrs.com**

IEDRS France
Metz
Tél. + 33 (0) 3 87 50 81 58

IEDRS Luxembourg
Luxembourg-ville
Tél. +352 26 12 34 58

Responsable pédagogique : christian.bos@iedrs.com
Informations & inscriptions : formations@iedrs.com

/IEDRS
/institut_iedrs
/in/iedrs

IEDRS® INSTITUT EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS SOCIALES Formation