



## LE MEDIATEUR EN ENTREPRISE

---

### *Diagnostiquer et résoudre les conflits quotidiens.*

RRH, Managers, Consultants, vous le savez, la médiation pour la résolution des conflits individuels ou inter services améliore durablement le climat interne de l'entreprise. Etre un facilitateur et amener les groupes ou les personnes à construire eux-mêmes les termes de leur accord ne s'improvise pas.

Le travail du médiateur s'appuie sur des principes déontologiques, une méthodologie et des outils pratiques. Souvent médiateur naturel et sollicité pour résoudre les conflits de l'entreprise, vous souhaitez professionnaliser votre démarche, donner un cadre à la médiation dans votre entreprise et en être l'ambassadeur.

### **Les objectifs**

- Mieux diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention. (Transfert de repères et techniques)
- Se sensibiliser à la conduite d'une médiation
- Mener des médiations à faibles enjeux
- Se positionner comme facilitateur et accompagnateur lors du conflit et lors de changements

---

### **Le programme**

#### Appréhender le champ de la médiation

- Identifier les différents modes de résolution des conflits
- Avoir recours à la médiation : Quand et pourquoi ?
- Diagnostiquer les conflits et choisir le mode d'intervention adapté

#### La dimension émotionnelle du conflit

- Les réflexes défensifs (sous entendus, non dits, arrières pensées...)
- Connaître les phénomènes d'escalade, et les mécanismes du conflit
- Identifier les postulats utiles au médiateur

#### Le médiateur facilitateur de la qualité relationnelle

- La posture du médiateur en entreprise
- S'approprier les règles de déontologie
- Intégrer la notion de libre arbitre des acteurs
- Identifier ses propres limites pouvant freiner la médiation

#### Maîtriser les outils de la médiation

- Favoriser la confiance par une écoute globale prendre conscience de ses filtres personnels
- S'adapter au registre verbal et non-verbal de l'interlocuteur
- Manier l'art du questionnement : aller au-delà de ce qui est dit
- Découvrir les ressources de la créativité

#### Conduire une médiation : s'approprier le processus en 4 étapes

- L'entretien individuel : définir le cadre et les règles de fonctionnement
- Identifier le problème : le Quoi
- Poser le diagnostic : le Pourquoi
- Engager les parties vers la résolution : permettre de jeter les bases d'un accord



### **Les plus**

Véritable accélérateur de compétences, cette formation et donne à chaque participant l'occasion de s'entraîner sur des médiations choisies. Tous les outils, méthodes et conseils sont mis en pratique par le participant lors de la formation. La pédagogie est axée sur les entraînements et les échanges en groupe pendant la formation.

### **Dates**

Les dates de cette formation interentreprises pour 2010 :  
11-12 mars et 8-9 avril 2010  
3-4 juin et 5-6 juillet 2010  
8-9 novembre et 2-3 décembre 2010

### **Durée**

4 jours

### **Prix**

2060 € HT Entreprise

tél : 01 49 86 37 34 Fax : 01 45 55 27 18



## VOTRE INTERVENANT

---



### **Christine Lamoureux**

Directrice de L'Institut Français de la Médiation. Diplômée du CAP'M délivré par la chambre professionnelle de la médiation et de la négociation, Christine Lamoureux est une professionnelle de la médiation en entreprise.

Pour ses interventions en médiation, elle utilise des techniques variées de communication, de la PNL, l'approche « Will Schutz » ainsi que tous les outils propres à la médiation.

Elle compte plus de 15 ans d'expérience en conseil et en formation pour la CEGOS, le leader de la formation en europe.

Pédagogue, elle a formé pendant plus de 10 ans au management, à la négociation, à la gestion des conflits et aux techniques de communication.

Chef de projet, elle a été responsable de très grands déploiements de formation dans les contextes tendus d'ouverture à la concurrence (SNCF, La Poste, Gaz de France).

Elle intervient en tant que consultant expert sur le thème de la Médiation et de la résolution des conflits au sein de L'IGS à Lyon et de la CEGOS.



## Bulletin d'inscription

Nom :	Prénom :	
Tél. personnel :	tél. portable :	e.mail :
Société		
Adresse		
Code postal	Ville	
Téléphone	Fax	
Personne procédant à l'inscription		
Adresse de facturation :		
Intitulé de la formation :		
Dates de la formation :		
Coût total TTC (TVA 19 ,6%) :		
Ci-joint un chèque de (1er versement) :	€ (à l'ordre de Pasadena Consulting )	
Fait à :	le :	Signature :

Bulletin à imprimer et à retourner par fax au 01 46 55 27 18  
ou par courrier à :  
L'Institut Français de la Médiation  
29 rue Georges Politzer  
94110 Arcueil

Renseignements au : 01 49 86 37 34