

Managers : Désamorcer les tensions avant qu'elles n'explosent



 **Formation Express à l'approche de médiation – 4 h – 455 €**



Donner aux managers les repères et outils essentiels pour prévenir, repérer et traiter les tensions au travail, en mobilisant une démarche de médiation interpersonnelle adaptée à leur rôle et à leur niveau de neutralité.

INFORMATIONS CLÉS



Public visé : Dirigeant, Managers, RH, encadrants d'équipe



Prérequis : Aucun prérequis. Être confronté ou susceptible d'être confronté à des situations de tension au sein d'une équipe.



Durée : 4 heures



Format : En distanciel synchrone ou en présentiel, intra-entreprise en Normandie



FORMATRICE — Estelle BONNAUD: Médiatrice conventionnelle, Diplômée en 2017.



Délai d'accès : Formation planifiée à la demande, après validation du besoin et selon les disponibilités convenues avec l'entreprise.



Effectif : À définir selon le format retenu et les besoins de l'organisation.

PROGRAMME – 5 ETAPES

Identifier les signaux faibles : situations de mal-être, frustrations, tensions relationnelles, conflits latents ou avérés et effets sur le collectif.

Comprendre la médiation : définition, objectifs, cadre et limites ; différence entre médiation, arbitrage, management et accompagnement psychologique.

Se préparer à intervenir : conditions de réussite, analyse de la situation, confidentialité, volontariat, posture et neutralité.

Conduire une médiation structurée : entretiens préparatoires, expression des besoins, clarification des désaccords, recherche de solutions et formalisation d'un accord.

Pratiquer sur des situations concrètes : mises en situation, entraînements et débriefings à partir de cas adaptés au contexte professionnel.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les signaux faibles de mal-être, de tensions et de conflits ;
- Distinguer les situations pouvant relever d'une médiation ;
- Préparer une démarche de médiation dans un cadre sécurisé ;
- Adopter une posture impartiale, équitable et orientée vers la résolution ;
- Conduire les principales étapes d'une médiation ;
- Savoir orienter vers une médiation externe lorsque la neutralité du manager n'est pas garantie.



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports ciblés et interactifs ; études de cas et mises en situation ; échanges de pratiques ; outils directement mobilisables en situation professionnelle.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Positionnement en début de session ; évaluation formative au fil des exercices et mises en situation ; vérification des acquis en fin de formation ; questionnaire de satisfaction à chaud.



MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Support de formation remis aux participants.
En distanciel : visioconférence et outils collaboratifs.
En présentiel : salle adaptée et supports d'animation.



La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins d'adaptation sont étudiés en amont avec le référent handicap ou le contact désigné par l'entreprise.



CONTACT / INSCRIPTION

SYNTHESE ACTION
e.bonnaud@synthese-action.fr
www.synthese-action.fr



Réserver
Echanger sur vos besoins
06 30 32 59 60

Qualiopi
processus certifié

■ ■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Actions de Formation et Bilan de Compétences