

Certificat Prévenir et résoudre les conflits au travail

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Les dirigeants des organisations (entreprises, administrations, associations) prennent conscience, souvent à la suite d'une expérience coûteuse, que prévenir et résoudre des conflits s'apprend.

Cette formation diplômante s'adresse particulièrement aux managers, aux acteurs RH et aux représentants du personnel. Elle leur permet de gérer, en interne, une médiation entre deux personnes en conflit ou en situation relationnelle tendue.



« Une formation axée sur l'opérationnel, vrai levier pour développer une qualité relationnelle au travail. »

Guillaume André, directeur du pôle Entreprises de l'ICES.

Objectifs

L'enseignement de ce certificat permet à chaque stagiaire :

- de comprendre les mécanismes du conflit pour mieux l'aborder
- de disposer d'une grille de lecture pour analyser les situations relationnelles dans une organisation
- d'acquérir les compétences et méthodes pour mener une médiation interpersonnelle en interne
- de restaurer le dialogue lors de dysfonctionnement relationnel entre deux personnes
- de promouvoir la médiation dans son organisation, comme moyen de prévention des risques psycho-sociaux.

FORMATION CERTIFIANTE



Cette formation est sanctionnée par un examen.

Formation professionnelle

Formateur

Jean-Édouard Robiou du Pont, avocat en droit du travail, médiateur, titulaire du DU Clinique de la relation, coordinateur du DU Médiateur et conciliateur de l'ICES.

Conditions d'admission

Justifier d'au moins 3 ans d'expérience en management, en RH ou au sein d'instances représentatives du personnel.

Informations pratiques

 2 jours d'apprentissage en présentiel
+ 8 demi-journées d'atelier en visio

 ICES - 17 bd des Belges - La Roche-sur-Yon

€ Consulter l'ICES

 du-ices@ices.fr

Établissement d'enseignement supérieur privé d'intérêt général, sous contrat avec l'État, à but non lucratif.

Organisme de formation professionnelle n° 52 85 01174 85

L'ICES, reconnu pour l'excellence de son enseignement, s'inscrit dans un territoire d'entrepreneuriat dynamique, propice à l'alternance et à la création de réseaux professionnels.

La situation de l'établissement au centre de La Roche-sur-Yon permet un accès aisé à des locaux adaptés à la réception du public (proximité de la gare, parkings dédiés) et à la transmission des savoirs.

Programme du certificat « Prévenir et résoudre les conflits au travail »	Volume horaire* 42 heures
1) LES TENSIONS RELATIONNELLES ET LES CONFLITS AU TRAVAIL <ul style="list-style-type: none">→ Se positionner face à un conflit Anatomie du conflit : définition et typologies L'expérience subjective du conflit Analyse de pratique des observations ou des expériences réalisées→ Le système conflit dans l'organisation Les situations de conflit dans l'entreprise L'approche systémique	
2) LA COMMUNICATION <ul style="list-style-type: none">→ Fondamentaux : les axiomes de la communication École de Palo Alto et les axiomes de la communication Analyse de pratique des observations ou des expériences réalisées→ Savoir communiquer La reformulation stratégique La clarification Analyse de pratique des observations ou des expériences réalisées	
3) LA MEDIATION APPROCHE CENTRÉE SOLUTION (ACS) <ul style="list-style-type: none">→ Le mode opératoire de la médiation Approche centrée solution Les échelles en approches centrée solution Entraînement et mises en situation Analyse de pratique des observations ou des expériences réalisées	
4) LE CADRE ET LA CONDUITE D'UNE MEDIATION <ul style="list-style-type: none">→ Échanges et analyse de pratique→ Le cadre Définition du cadre et analyse de la demande Formalisation du cadre et obligation de sécurité de l'employeur Analyse de pratique des observations ou des expériences réalisées→ L'entretien Le travail sur les demandes Préparer le premier entretien L'entretien individuel Analyse de pratique des observations ou des expériences réalisées→ Point sur l'acquisition des apprentissages	
Clôture de la formation <ul style="list-style-type: none">Restitution des fiches de lectureRestitution de situations vécuesConclusion de la formation	

Le contrôle des connaissances permettant d'obtenir le certificat ICES « Médiateur interne dans les organisations » comprend la rédaction d'une fiche de lecture, l'assiduité aux enseignements, une évaluation de l'analyse de pratique.

*Hors travail personnel

L'ICES au service de la médiation

- En partenariat avec la Chambre de la médiation et de la conciliation de Vendée, l'ICES propose une formation complète en médiation à travers son diplôme universitaire « Médiateur et conciliateur ».
- Le Pôle Entreprises de l'ICES étudie vos besoins particuliers et peut vous proposer des formations sur mesure.

FACULTÉ DE DROIT, D'ÉCONOMIE ET DE GESTION

- › Directeur de la formation professionnelle continue : Guillaume André
- › Contact : entreprises@ices.fr

ices.fr/entreprises



ICES
17 bd des Belges
85 000 La Roche-sur-Yon
02 51 46 12 13