

Certification à la pratique de la médiation en entreprise

RS1582 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	315, 413
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

PASADENA CONSULTING · SIRET : 49384447600033

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

1. Se positionner en tant que médiateur occasionnel dans le cadre des missions de tous les acteurs qui accompagnent les tensions et conflits dans les entreprises (responsable des ressources humaines, élus, responsable de service ou d'équipe, médecin du travail, assistantes sociales, psychologues, préventeurs)
2. Diagnostiquer, prévenir et résoudre les conflits dans l'entreprise par la médiation interpersonnelle

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Repérer les zones de tensions de l'entreprise
- Diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention possibles
- Se positionner clairement dans son rôle de médiateur en sachant créer un climat de confiance dans son cadre déontologique de travail
- Utiliser

l'ensemble des outils de communication nécessaires au médiateur

- Mener des médiations en entreprise
- Gérer des relations positives avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le conflit
- Se positionner comme facilitateur et accompagnateur des situations de crise ou d'urgence

Analyser des situations conflictuelles en faisant le diagnostic des conflits en entreprise pour faire le choix des modalités d'intervention

- Identifier

les différents types d'interventions dans les conflits pour intervenir utilement dans la situation conflictuelle

- Recueillir un ensemble d'informations (les acteurs, l'origine du conflit, le nœud conflictuel, les enjeux, l'impact sur le travail et les risques psycho-sociaux) pour permettre une analyse.
- Analyser les situations pour pouvoir faire une recommandation d'intervention

Mener un entretien individuel avec chacune des parties

- Donner le cadre de l'entretien individuel, le temps imparti, l'objectif et présenter la déontologie
- Mettre en place un climat de confiance pour permettre à la personne d'exprimer sa demande
- Faire émerger et faire expliciter les éléments de la situation par chacune des parties et les besoins nécessaires à la construction d'une relation apaisée avec l'autre partie
- Préparer la personne à rencontrer l'autre partie

Mener la rencontre de médiation entre les parties

- Cadrer la

rencontre entre les parties en s'appuyant sur le principe de coresponsabilité

- Mettre en place les règles de fonctionnement et de communication de la réunion de médiation
- Gérer le climat de l'échange et le respect des règles de fonctionnement de la réunion de médiation
- Contribuer à l'émergence des solutions entre les parties

Conseiller et accompagner la prévention des risques psychosociaux par la mise en place de dispositif de médiation

- Se doter de grilles de lecture en identifiant les

différents risques psychosociaux :

- Etre un acteur clé, en utilisant les compétences de médiation dans les dispositifs de gestion des conflits en respectant le rôle et les attributions du CHSCT et du médecin du travail
- Accompagner la mise en place d'un dispositif de médiation dans une organisation

Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation

- Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles et les distinguer des personnes en difficultés (souffrance au travail, dépression...) pour pouvoir évaluer la situation
- Identifier les situations dans lesquelles ces comportements se manifestent
- Faire le choix de l'intervention par l'analyse de la situation en fonction de la personnalité
- Accompagner le manager à gérer la personnalité difficile en l'aidant à adapter son management et sa communication afin de protéger le collectif de travail

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats au parcours de certification à la pratique de la médiation en entreprise devront exercer au sein de l'entreprise des activités reliées au 5 domaines professionnels suivants : Ressources Humaines, management, communication, santé au travail, Instances représentatives du personnel.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS5895

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

formation Cycle Certifiant

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/1582/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	173
Montant total engagé	381 975 €
Coût moyen par dossier	2 208 €
Durée moyenne	39 h
Période	01/2020 – 01/2022
France compétences	90 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	4 %
Régions	1 %
France Travail	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.