

Les outils de la médiation professionnelle au service de la qualité des entretiens formels ou informels en entreprise

Module de base



Entretien d'embauche, entretien professionnel, entretien d'évaluation, entretien de recadrage...

Si le contenu technique propre à chacun de ces entretiens est déjà largement documenté et souvent organisé avec la présence de supports dans les entreprises, la valeur ajoutée de cette formation se situe essentiellement dans la compréhension et l'utilisation d'outils de la médiation professionnelle mis au service des managers.

Dans le but d'optimiser les compétences humaines au service des résultats de l'entreprise et des organisations, cette formation est consacrée à l'apprentissage d'un savoir-faire basé sur l'équilibre entre les aspects juridiques, techniques et émotionnels, constitutif d'une bonne fluidité des relations professionnelles.

Programme

Connaître les mécanismes de formation de nos jugements et leurs conséquences

- Relation à la certitude
- Résistance au changement
- Fatalisme fonctionnel
- Déclencheurs des émotions conflictuelles et leurs conséquences

Reconnaître les composantes de la dynamique de coopération et de la mécanique conflictuelle

- Identification des éléments de la dynamique de coopération et leur articulation
- Les origines et le schéma de la dynamique conflictuelle
- L'escalade conflictuelle

Utiliser les outils de la médiation professionnelle dans ses relations et ses entretiens

- Rappel des différents entretiens formels et informels en entreprise (aspect règlementaire et technique)
- Identification des principales difficultés rencontrées dans les entretiens selon les enjeux
- Parallèle avec les éléments constituant la qualité relationnelle
- Identifier les clés d'une coopération positive
- Des outils pour mener à bien les différentes étapes d'un entretien :
 - Des outils pour les émotions
 - Des outils pour comprendre
 - Des outils pour s'exprimer

Intervenant

Isabelle Dupont

Médiatrice professionnelle, titulaire du CAP'M et membre de la Chambre professionnelle de la médiation et la négociation



Objectif de la formation

Apporter aux participants des clés permettant d'instaurer et de préserver la qualité relationnelle indispensable à la performance optimale de l'organisation.

Objectifs pédagogiques

Comprendre et s'approprier les obstacles à la qualité relationnelle et les composantes des conflits.

Repérer les leviers pour l'amélioration des relations et se constituer une boîte à outils.

Public et prérequis

Dirigeant et toute personne en situation d'encadrement.

Aucun prérequis.

Méthodes pédagogiques

participative et active

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques à partir de situations concrètes.

Moyens pédagogiques

Powerpoint, vidéos, Paperboard, Cartes

Types et modalités d'évaluation

Evaluations sommatives aux cours des différentes séquences du module, au moyen d'exercices en sous-groupes.

Questionnaire d'évaluation de la formation rempli par chaque participant à la fin du module.

Durée

2 jours (14 heures)

Formation labellisée par

