

# PROGRAMME DE FORMATION 2018 GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION EN ENTREPRISE



## Objectifs :

### Module 1 :

- Donner aux acteurs de l'entreprise les clés pour prévenir et gérer les conflits grâce aux ressources internes ou en faisant appel à un tiers externe
- Sensibiliser les avocats et les acteurs-clés de l'entreprise à l'anticipation et la gestion des conflits, et à la médiation en matière sociale
- Donner aux avocats les clés pour accompagner leurs clients dans la prévention et la gestion des conflits internes

### Module 2 :

- Former à devenir médiateur en matière sociale

## Participants :

- Acteurs de l'entreprise : dirigeants, managers, DRH, RRH, médiateur interne, etc.
- Avocats en droit social
- Conseillers prudhommaux
- Tout professionnel confronté aux conflits dans son organisation

## Formateurs :

Nos formateurs sont des professionnels sélectionnés par le CMAP pour leur expertise et leur sens de la pédagogie. Ils sont consultants, experts RH et santé au travail, avocat, médiateurs, chercheur en médiation, psychosociologue.

## Parcours de formation et durée :

Formation en 2 temps :

MODULE 1 : 3 jours pour acquérir les techniques permettant d'anticiper et de résoudre les conflits en interne

MODULE 2 : 4 jours de formation pour devenir médiateur en entreprise

Il est possible de suivre :

- Le module 1 seul
- Les modules 1 & 2 ensemble

## Pré-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour le module 1.

Le module 1 est un pré-requis pour participer au module 2.

N° Siret 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATION  
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt  
75008 Paris

Contact et renseignements  
schair@cmmap.fr  
+33 (0)1 44 95 11 40  
www.cmap.fr

un centre de la



# PROGRAMME DE FORMATION 2018 GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION EN ENTREPRISE (page 2/3)



## MODULE 1 – Anticiper et gérer le conflit en entreprise

### Origine et encadrement du conflit en entreprise

#### Définition, contexte, causes et points de repères

- Définition et caractéristiques du conflit en entreprise

#### Clés de lecture et d'intervention pour les conflits en entreprise

- Approche systémique du conflit
- Conflits et risques psychosociaux
- Décryptage des organisations et des modes de travail générateurs de conflits
- Le rôle des relations interpersonnelles dans l'émergence et la résolution des conflits

27  
SEPTEMBRE

### Intervention d'un tiers interne dans un conflit

- Panorama des tiers internes, caractéristiques et légitimité à intervenir

### Prévention et résolution des conflits internes

- Les fondamentaux d'une relation réussie
- Les fondamentaux d'une communication non violente
- Points de repères pour gérer les «personnalités difficiles»
- Outils pour gérer son stress et celui de son équipe

28  
SEPTEMBRE

### Prévention et résolution en collaboration avec des tiers externes

- Panorama des tiers externes : avocat, conseil en organisation, conseil RH, coach, médiateur
- Rôle, limites et avantages de chacun
- Binôme avocat-acteurs de l'entreprise : clé de succès d'une interaction efficace
- Intervention du médiateur : facteurs de réussite

5  
OCTOBRE

**Dans le cadre de cette journée de formation, nous vous proposons un déjeuner sous forme de conférence-débat :** focus sur les conflits collectifs : cas concrets de résolution par un expert du conflit

N° Siret 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATION  
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt  
75008 Paris

Contact et renseignements  
schair@cmap.fr  
+33 (0)1 44 95 11 40  
www.cmap.fr

un centre de la



## MODULE 2 - Devenir médiateur en entreprise

### Processus de médiation et rôle du médiateur

- Synthèse du module 1
- Le médiateur : son rôle, ses qualités, sa déontologie
- Processus de médiation et ses étapes : spécificités de leur mise en oeuvre dans le contexte de l'entreprise
- Spécificités des conflits individuels et particularités du harcèlement moral
- Exercices pratiques

12  
OCTOBRE

### Outils du médiateur

- Questionnement, reformulation, écoute active
- Diagnostic et recadrage
- Recherche de compréhension mutuelle, exploration des besoins
- Créativité dans la recherche de solution
- Exercices pratiques

18  
OCTOBRE

### Complexité en médiation collective

- Du conflit interpersonnel au conflit de groupe
- Analyse systémique des risques d'extension et d'escalade
- Qui rencontrer, dans quel ordre et comment mobiliser les acteurs ?
- Sensibilisation à la comédiation
- Etapes, suivi et relation au commanditaire de la médiation (manager, DRH, CSE, juge, etc.)
- Exercices pratiques

19  
OCTOBRE

### Construire sa personnalité de médiateur

- Assimiler la pratique de la médiation et se forger sa personnalité de médiateur
- Journée dédiée aux jeux de rôle

9  
NOVEMBRE

N° Siret 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATION  
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt  
75008 Paris

Contact et renseignements  
schair@cmap.fr  
+33 (0)1 44 95 11 40  
www.cmap.fr

un centre de la

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

# FORMATION GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION EN ENTREPRISE BULLETIN D'INSCRIPTION



Quand

De 9h00 à 18h00 les 27, 28 septembre et 5 octobre 2018 pour le module 1 -  
12, 18, 19 octobre et 9 novembre 2018 pour le module 2

Où

Les journées de formations se déroulent au CMAP  
39 avenue Franklin Delano Roosevelt - 75 008 Paris

Civilité.....

Nom.....

Prénom.....

Age.....

Société.....

Fonction.....

Adresse de facturation.....

Code postal..... Ville.....

Tél..... Portable.....

Courriel.....

Le tarif est de :

- 1800 €\* H.T. pour le module 1  
(soit 2160 € T.T.C.)

- 4200 €\* H.T. pour les deux modules  
(soit 5040 € T.T.C.)

Je désire m'inscrire au :

Module 1

Modules 1 et 2

Je règle par :

Chèque bancaire

Virement bancaire

BNP PARIBAS Grande Armée

**IBAN:** FR 76 3000 4008  
1300 0104 6941 451

**BIC:** BNP AFR PPP GA

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par le CMAP à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier au CMAP, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris ou par mail à [cmap@cmap.fr](mailto:cmap@cmap.fr) ou par téléphone au 01 44 95 11 40.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de 50% du prix de la formation, accompagné du bulletin dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la formation. Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant le début de la session de formation, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué.

J'ai bien pris connaissance des conditions du présent bulletin d'inscription (pages 1 et 2) et compris la nature de mon engagement.

Cachet de l'entreprise  
date et signature

A retourner au CMAP  
[schair@cmap.fr](mailto:schair@cmap.fr)

pour le CMAP  
date et signature

\* Tarif soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP.

N° Siret 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATION  
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D.Roosevelt  
75008 Paris

Contact et renseignements  
[schair@cmap.fr](mailto:schair@cmap.fr)  
+33 (0)1 44 95 11 40  
[www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)

un centre de la



# FORMATION GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION EN ENTREPRISE BULLETIN D'INSCRIPTION



## Inscriptions

Les inscriptions sont retenues par ordre d'arrivée et sont acceptées dans la limite des places disponibles et dans les conditions du présent bulletin d'inscription.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de 50 % du prix de la formation ou de la certification, accompagné du bulletin y afférent dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la session de formation ou de certification. Cette somme sera reportée sur une autre session si, malgré tous ses efforts, le CMAP était contraint exceptionnellement d'annuler ou reporter la session ou certaines des séances prévues. Les frais d'inscription comprennent outre les formations, les pause-café et déjeuners et, pour les demi-journées, une pause café.

Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant le début de la session de formation ou de certification, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué.

## Annulations

Les annulations peuvent être faites par téléphone si elles sont confirmées par écrit le même jour. Elles doivent parvenir au CMAP au plus tard 30 jours avant le début de la session de formation ou de certification.

A défaut de règlement du solde ou d'annulation dans les délais sus-indiqués, vous ne serez pas inscrit, le montant perçu par le CMAP lui restera acquis à titre d'indemnité forfaitaire et vous serez immédiatement redevable du solde s'il n'a pas été réglé.

## Organisme financeur

En cas de financement par un organisme financeur, l'entreprise s'engage à fournir l'accord de prise en charge au plus tard le premier jour de la formation. Dans le cas contraire, l'entreprise sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme financeur. En cas d'absence, les jours non pris en charge par l'organisme financeur seront facturés à l'entreprise.

## Agrément

La participation à une formation ou une certification ne constitue en aucun cas un engagement du CMAP à l'obtention ou la délivrance d'un agrément ou d'une certification quelconque.

## Contestation

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents pour régler le litige. Seule la loi française est applicable.

## Tarif applicable

Tout tarif indiqué sur les bulletins d'inscription peut être soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP.

N° Siret 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATION  
& ARBITRAGE

39 av. Franklin D. Roosevelt  
75008 Paris

Contact et renseignements  
schair@cmmap.fr  
+33 (0)1 44 95 11 40  
www.cmap.fr

un centre de la

