



Sensibilisation


Action, durée, date	Publics et pré-requis	Objectifs
<p>Sensibilisation à la médiation (8880), 1 J</p> <p>23 septembre, 21 octobre</p>	<p>Médiateurs ou collaborateurs de médiateur ou toutes personnes concernées ou intéressées par la médiation, prescripteurs, managers, DRH...</p> <p>Prérequis : aucun</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préciser les enjeux et le rôle de la médiation, la situer par rapport à d'autres modes alternatifs de règlement des litiges. - Identifier les principaux domaines de médiation. - Cerner le cadre juridique de la médiation. - Connaître les avantages de la médiation et les conditions essentielles de sa réussite. - Identifier le processus de la médiation.
<p>La médiation inter-entreprises (6298), 1 J</p> <p>24 septembre</p>	<p>Médiateurs concernés par la médiation entre entreprises</p> <p>Prérequis : avoir suivi la formation <i>Sensibilisation à la médiation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les particularités des conflits inter-entreprises et cerner les spécificités du processus de la médiation inter-entreprises. - Appréhender les enjeux, les acteurs concernés par la médiation et diagnostiquer la nature du conflit. - Préciser les différentes étapes du processus de médiation. - En co-animation avec le service du Médiateur des entreprises.
<p>La médiation interne au sein d'une organisation (8879), 1 J</p> <p>1^{er} octobre</p>	<p>Médiateurs qui interviennent au sein des services des administrations</p> <p>Prérequis : avoir suivi la formation <i>Sensibilisation à la médiation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les particularités des conflits au sein d'une organisation, dans les équipes de travail, dans une administration. - Analyser le conflit et évaluer si l'intervention du médiateur interne est appropriée. - Appréhender les outils et compétences du médiateur interne. - Témoignage d'un médiateur interne du secteur public
<p>La médiation institutionnelle (8881), 1 J</p> <p>22 octobre</p>	<p>Médiateurs membres du Club des médiateurs de services au public, médiateurs institutionnels, médiateurs de la consommation</p> <p>Pré-requis : avoir suivi la formation <i>Sensibilisation à la médiation</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les spécificités du processus de la médiation institutionnelle ainsi que les enjeux et les acteurs concernés. - Appréhender l'évolution des comportements et exigences des usagers et clients et les réponses apportées par la médiation. - Identifier les outils du médiateur institutionnel. - Préciser les différentes étapes et la méthodologie de l'instruction d'un dossier de médiation. Le témoignage de médiateurs institutionnels est prévu.
<p>La médiation de la consommation (8916), 1 J</p> <p>10 novembre</p>	<p>Médiateurs de la consommation et leurs collaborateurs, ou candidats à l'inscription sur la liste européenne des entités de résolution extra-judiciaire des litiges de consommation.</p> <p>Prérequis : connaissance des modes alternatifs de résolution des différends.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les origines et le contexte ainsi que le paysage de la médiation de la consommation ; - préciser les spécificités du processus de la médiation de la consommation ; - cerner les exigences, la doctrine et les recommandations de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

NB : Les sessions auront lieu sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits. Les inscriptions seront retenues dans la limite des places disponibles.

Approfondissement

Action, durée, date	Publics et pré-requis	Objectifs
Approfondissement de la médiation (6599), 3 J 4,5,6 novembre 2,3,4 décembre	Médiateurs issus de différents types de médiation (entre entreprises, dans une organisation, avec usagers, etc.) Pré-requis : avoir suivi 2 formations de niveau <i>Sensibilisation</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer le fonctionnement des conflits et leur impact en médiation, identifier son propre rapport au conflit. - Comprendre la posture spécifique du médiateur : faire tiers, être en présence, savoir accueillir le climat émotionnel et les préoccupations des médiés. - Enrichir sa palette d'outils. - Préciser les différentes étapes du processus de médiation.
Développer son écoute en médiation (8882), 2 J 12, 13 novembre	Médiateurs issus de différents types de médiation (entre entreprises, dans une organisation, avec usagers, etc.) Pré-requis : avoir suivi 2 formations de niveau <i>Sensibilisation</i> .	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des outils et des méthodes permettant d'identifier et de traiter les différentes situations difficiles rencontrées. - Acquérir des techniques en matière d'écoute, développer sa capacité d'accueil et d'écoute. - Adapter son comportement et son langage à ses différents interlocuteurs en se centrant sur eux – tant à l'écrit qu'à l'oral.
Gérer les situations délicates en médiation (8883), 2 J 9, 10 décembre	Médiateurs issus de différents types de médiation (entre entreprises, dans une organisation, avec usagers, etc.) Pré-requis : avoir suivi 2 formations de niveau <i>Sensibilisation</i> + la formation <i>Développer son écoute en médiation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux situations rencontrées et aux différents styles de personnalité de ses interlocuteurs. - Disposer de repères et de techniques permettant de prévenir et de gérer l'agressivité et les conflits de façon constructive.
Entraînement pratique à la médiation (8884), 1 J 15 décembre	Médiateurs issus de différents types de médiation (entre entreprises, interne...) Pré-requis : avoir suivi la formation <i>Approfondissement de la médiation</i> ou équivalent et avoir effectué des médiations	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier ses points forts ainsi que ses points faibles à améliorer en tant que médiateur et gagner en confiance. - Savoir traverser les moments difficiles en médiation. - Affiner sa posture de médiateur au regard du principe de neutralité.

Formation diplômante

Formation diplômante de médiateur (7447), 16 J 2 jours par mois de novembre à juin, les jeudis et vendredis <i>Sélection sur dossier de candidature</i>	Médiateurs issus de différents types de médiation (inter-entreprises, dans une organisation, avec les usagers, etc.) Pré-requis : avoir suivi 2 formations de niveau <i>Sensibilisation</i> + la formation <i>Approfondissement de la médiation</i>	Disposer d'une formation complète et approfondie, débouchant sur un diplôme. <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold; color: green;">ICP</p> <p style="font-size: 0.8em; color: green;">INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS</p> </div> <div style="margin-left: 20px;"> <p style="font-size: 0.9em; color: gray;"><i>Diplôme universitaire délivré par l'ICP-Institut Catholique de Paris - IFOMENE</i></p> </div> </div>
--	---	--

Analyse de pratiques

Analyse de pratiques (8885), 4 x 1/2 J, l'après-midi 22 septembre, 16 octobre, 17 novembre, 17 décembre	Médiateurs issus de différents types de médiation (inter-entreprises, interne...) Pré-requis : avoir suivi la formation <i>Approfondissement de la médiation</i> et avoir une pratique suffisante de la médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier la façon dont le médiateur se situe dans les relations aux personnes et groupes et dans la dimension institutionnelle. - Exprimer ses craintes et renforcer ses sécurités. - Exercer son activité avec davantage d'aisance et de confiance.
Animation de groupes d'analyse de pratiques (8886), 1 jour + 1 jour après mise en pratique <i>Formation sur demande</i> <i>Sélection sur dossier de candidature</i>	Médiateurs expérimentés souhaitant animer des groupes d'analyse de pratiques entre pairs	Appréhender la posture nécessaire à l'animation d'un groupe d'analyse de pratiques. Disposer de repères méthodologiques pour animer une séance. Analyser sa propre pratique d'animateur.