le cnam entreprises

Conservatoire national desarts et métiers

Formation médiation

Vous avez des aptitudes pour modérer des tensions entre plusieurs personnes ou un groupe ? Vous êtes considéré.e comme étant une personne calme qui arrive à orienter la discussion vers un accord même lorsque vous ne partagez pas le même avis ? Alors, pourquoi ne pas exploiter ces compétences en devenant **médiateur** ou **expert dans la gestion de conflits** ?

Formations diplômantes/certifiantes

Certificat de spécialisation - La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur
Certificat de compétences - Pratiques de médiation

Formations courtes

Conduite de dispositifs de médiation singulière - La formation de coach professionnel au Cnam (FCMC01)
10 jours- 70 h - Présentiel
La médiation et le collectif (FCMC02)
6 jours- 45 h - Présentiel
Approfondissement des pratiques de médiation singulière (FCMC03)
10 jours- 70 h - Présentiel

Témoignages

« Les intervenant·e·s sont passionnant·e·s dans leur posture, leur prise de recul, leurs pratiques et leurs connaissances. »
Thierry P. – « La médiation et le collectif » FCMC02 promotion 2020-2021

« Qualité des interventions des formateur·ice·s. Un bon équilibre dans l'animation, entre la partie théorique et les jeux de rôles. Sur le fond, le déroulé d'une médiation est bien pris en compte »
Nathalie L. – « La médiation et le collectif » FCMC02 promotion 2020-2021

Qu'est-ce qu'est la médiation ?
Les conflits font partie de notre vie quotidienne que ce soit dans le monde du travail ou au sein de notre vie personnelle. Ils peuvent être mal gérés ou pas traités avec le risque d'entraîner de lourdes conséquences. Suivre une **formation en médiation** permet d'apprendre à maîtriser les différentes dimensions de la relation et de la gestion de conflits (juridiques, économiques, psychologiques…).

Lors d'un litige ou d'un conflit, il faut communiquer mais certains éléments comme les personnalités et intérêts de chacun peuvent empêcher le bon déroulement des échanges. Il est primordial d'instaurer un climat serein, propice aux échanges, afin de gérer ces situations complexes qui créent souvent des tensions.

La médiation est une pratique qui permet de **régler des conflits**. Cette technique est en pleine expansion et elle suscite un grand intérêt pour certains professionnels qui travaillent dans le droit ou le social et qui désirent se spécialiser dans le **domaine de la médiation**.

Aujourd'hui, la médiation intervient de plus en plus dans le monde de l'entreprise avec l'émergence de situations portant sur les **risques psychosociaux** et la **qualité de vie au travail**, qui sont devenus des enjeux majeurs pour les entreprises. De plus, les tensions et les conflits relationnels sont souvent rythmés par un contexte économique tendu. Savoir faire face à ce type de situation, permet d'améliorer la qualité de vie au sein de l'entreprise en offrant la possibilité aux salariés d'y travailler plus sereinement.

L'utilisation de la **médiation en entreprise** donne la possibilité de prévenir les situations de souffrance au travail et les risques psychosociaux. C'est une solution qui est de plus en plus utilisée en entreprise puisqu'elle permet d'éviter des procédures parfois longues et coûteuses.

Un médiateur peut être amené à **gérer des conflits** (civils, sociaux et commerciaux) soit via une décision d'un juge avec l'accord des personnes impliquées dans le litige ou de leur propre initiative.

Le métier de médiateur
Le médiateur est une personne physique ou morale qui agit lorsqu'un différend se produit.

Il est possible de se spécialiser pour devenir **médiateur de justice**, **médiateur social** ou **familial**. Son objectif est d'encourager le dialogue afin de trouver un **accord à l'amiable** entre les deux personnes qui sont en conflit. Le médiateur peut régler un litige soit entre deux individus ou deux entités dans le cadre où il y a un différend. Il peut intervenir dans le cadre d'une **médiation conventionnelle** (à l'initiative des parties) ou dans le cadre d'une **médiation judiciaire**. De plus, une de ses missions est d'être l'intermédiaire privilégié des deux parties pour réparer le lien social et mettre en place de bonnes conditions pour que chacun puisse être entendu.

Ce métier ne permet pas de trouver des solutions pour résoudre le conflit mais en revanche, il propose un cadre pour communiquer et échanger afin de finaliser un accord entre les deux parties. C'est aussi un tiers impartial qui gère des conflits opposant des personnes, des groupes, des institutions et des particuliers.

La médiation donne la possibilité avec l'aide d'un tiers de **résoudre à l'amiable** des différends. C'est une solution alternative au traitement judiciaire qui grâce à l'intervention d'une tierce personne donne une éthique solide qui permet de considérer la dimension interpersonnelle des conflits.

Au fil des années, le métier de médiateur s'est développé pour proposer de la médiation entre usagers et administrations, auprès des équipes et entre les entreprises. Les personnes qui exercent ce **rôle de médiateur** ont des statuts différents mais partagent une déontologie et des valeurs communes comme l'équité et l'impartialité.

Pour être médiateur, il faut avoir certaines **compétences relationnelles**, techniques et des qualités spécifiques. Afin de gérer un litige dans des domaines assez différents, le médiateur doit faire preuve d'une capacité d'écoute active, et d'une diplomatie pour créer un cadre apaisant pour faire émerger un accord à l'amiable. Ce métier nécessite l'acquisition de compétences professionnelles dispensées lors de la **formation médiation**, comme par exemple avoir des notions en protection des droits et des personnes, savoir adopter une posture éthique et connaître le rôle du tiers. Il doit également avoir un bon sens de l'observation et s'appuyer sur des techniques de prévention afin de régler le contentieux.

Dans ce domaine, il est donc essentiel de mettre à jour ses connaissances et d'améliorer sa pratique en optant pour la formation continue qui permet de se former tout au long de sa carrière professionnelle et donne la possibilité aux médiateurs d'offrir un service de qualité.

Cnam Entreprises, **organisme de formation continue en journée**, propose dans son catalogue de formation des formations diplômantes avec un certificat de spécialisation et un certificat de compétences ainsi que des stages courts. Les formations diplômantes sont conçues avec un contenu qui combine théories et pratiques, avec des mises en situation. Nous vous proposons ainsi de mettre à jour vos compétences, de développer une expertise en réalisant une formation en médiation singulière, institutionnelle ou sur les pratiques de médiation. Ces formations vous permettront de mieux comprendre et d'utiliser les outils de la médiation pour **développer votre posture**, acquérir les compétences essentielles à la mise en place d'un **dispositif de médiation** et apaiser des situations conflictuelles. Les **formations de Cnam Entreprises en médiation** s'adressent à plusieurs publics différents, comme les médiateurs qui travaillent au sein ou pour une organisation, les collaborateurs du médiateur et à ceux qui souhaitent s'orienter vers cette carrière, ainsi que les managers.

le cnam entreprises

Faire financer sa formation



Les dispositifs de financement : mode d'emploi

Une question ?

Remplir le formulaire de demande ou appeler le
01 58 80 89 72

Du lundi au vendredi
(hors jours fériés)
De 09h30 à 12h00
et de 13h30 à 17h00

Votre inscription

2 possibilités :

S'inscrire en ligne

Bulletin d'inscription à télécharger
et à renvoyer par courrier à :

Cnam Entreprises
Service inscription - Case B2B01
292 rue Saint-Martin
75003 Paris

ou par e-mail à : entreprises.inter@lecnam.net

Et après ?

Débouchés de ces formations
Activité économique des différents secteurs