



MÉDIATEUR, le métier du 21ème siècle !

DC-LDS MÉDIATION est un organisme de formation agréé pour la formation et l'organisation du Titre Professionnel : **Médiateur/Médiatrice Social (e) accès** aux droits et services (Titre délivré par le Ministère du travail).

Notre mission est de former, de promouvoir la professionnalisation, la reconnaissance et le développement de la médiation sociale dans tous les secteurs de l'activité humaine.

Depuis notre création, nous comptons près de 400 médiateurs formés à travers la France et à l'étranger.



Téléphone : 04 67 90 75 86

Courrier : secretariat@dc-ldsmédiation.fr

Web : www.dc-ldsmédiation.fr



AGREMENT Titre Professionnel. MS N° : 2017.08.34.052

Code APE : 8559A - Siret : 794 409 573 00019



LA MÉDIATION
EN
ENTREPRISE

IMPRIMER PAR NOS SOINS

NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE



NOS FORMATIONS

Mettez en avant vos atouts

« Des qualités pédagogiques de l'animateur très satisfaisantes. Une meilleure anticipation des cas difficiles avec une personne qui peut paraître difficile et éviter une évolution négative. Expérience surprenante. Motivé pour une autre formation complémentaire... » JP. Officier au CP de Béziers.

MEDIATEUR/MEDIATRICE SOCIAL(E) Accès aux droits et services

Contribuer à une veille sociale et participer à des réseaux professionnels sur le territoire. Assurer un service de médiation. Faciliter et organiser des activités supports à la médiation sociale

LE MEDIATEUR EN ENTREPRISE

Ce module court et opérationnel vous donne l'occasion d'appréhender les compétences du médiateur avec pour objectif de pouvoir mener vos premières médiations dès votre retour en entreprise. Mieux diagnostiquer les conflits, et les modes d'intervention.

MANAGER, GERER VOTRE STRESS ET CELUI DE VOTRE EQUIPE

Analyser et prendre du recul sur son comportement en situation de stress. Gérer son propre stress pour ne pas le communiquer à son équipe. Identifier le stress de son équipe. Créer une stratégie d'accompagnement pour développer le bien-être au travail.

IDENTIFIER ET GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES

Identifier la difficulté pour la personne, pour l'équipe, pour soi. Adapter ses modes de management, et de communication.

NEGOCIER AUTREMENT AVEC LA NEGOCIATION RAISONNEE

Être mieux capable de résoudre les problèmes et les conflits de manière concertée. Appréhender les éléments constitutifs du climat de confiance à long terme. Comprendre les dynamiques des relations dans les situations de conflit.

PREVENIR ET GERER LE HARCELEMENT MORAL DANS L'ENTREPRISE

Comprendre ce qu'est le harcèlement, pour prévenir de façon appropriée. Identifier les comportements et personnalités risques ; mettre en place des actions de prévention. Savoir gérer une situation de plainte.

SORTIR DU CONFLIT CLIENT AVEC LES OUTILS DE LA MEDIATION

Mieux accueillir la réclamation du client et trouver une solution acceptable pour le client et l'entreprise dans des rapports gagnants-gagnants

MANAGER, GERER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Connaitre les causes et éléments déclencheurs d'un conflit. Comprendre la dynamique psychologique à l'œuvre dans le conflit. Se connaitre et affirmer sa posture de manager. Connaitre les techniques pour désamorcer les conflits. Anticiper sur l'avenir

COMMUNIQUER EN SITUATION DE CRISE

Comprendre Les phénomènes de crise. Dépasser ses propres émotions (peur - colère - impuissance - frustration). Maîtriser sa communication pour gérer la crise. Préserver l'image de l'entreprise et les relations avec le public touché.

COMMUNIQUER POUR ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Identifier pour chaque situation de changement, les objectifs, les interlocuteurs et l'auditoire. Construire sa stratégie de communication. Déterminer les messages essentiels à diffuser Maîtriser les questions, objections, polémique et rumeurs.... Se coordonner en équipe de direction pour homogénéiser l'approche et le discours à tous les niveaux hiérarchiques.

