



# PROGRAMME DE FORMATION DE MÉDIATEURS

[www.ghislainelabelle.com](http://www.ghislainelabelle.com)

**Ghislaine Labelle**, M.Ps., CRHA, Distinction Fellow, CSP.  
Conférencière, auteure et médiatrice accréditée.

Intéressé à devenir médiateur ?

Plusieurs dates disponibles

## AGIR comme médiateur © de Groupe Conseil SCO

### 1. POURQUOI UN PROGRAMME DE FORMATION DE MÉDIATEURS ?

Bien que la médiation soit pratiquée depuis de nombreuses années, on lui accorde une place de plus en plus importante dans les milieux de travail. En effet, plusieurs organisations se tournent maintenant vers des approches de PRD (prévention et résolution des différends) pour traiter nombreux conflits, plaintes en harcèlement psychologique ou autres difficultés relationnelles ayant un impact sur le climat au travail. C'est prouvé, faire appel à la médiation permet de régler, de manière durable, nombreux conflits, griefs et plaintes et s'avère beaucoup moins coûteux qu'entamer des recours légaux ou autres mesures administratives.

### 2. QUELLE EST LA PARTICULARITÉ DE NOTRE PROGRAMME ?

Axé exclusivement sur **les réalités et les besoins du monde du travail et des organisations**, notre programme de formation de médiateurs permet d'ajouter et de multiplier, à l'interne, des ressources compétentes pour exercer un rôle d'accompagnateur, de facilitateur et de médiateur face aux difficultés de climat qui se présentent dans les milieux de travail.

Le programme est destiné à tous les professionnels (ressources humaines, relations de travail, conseillers syndicaux et gestionnaires) qui désirent influencer et mettre en place des modes de gestion collaboratifs au sein de leur organisation.

Souple, le programme permet de compléter 60 heures de formation continue en deux volets distincts. Le parcours complet répond aux exigences pour accéder au titre de médiateur accrédité conformément aux critères du Ministre de la justice.

### 3. QUELS SONT LES AVANTAGES DE NOTRE PROGRAMME ?

- Axé sur la médiation en milieu de travail.
- Taille restreinte des cohortes en vue de maximiser la pratique et les échanges (minimum 8 participants, maximum 18).
- Minimum trois pratiques en tant que médiateur dont une captation vidéo d'un segment de médiation joué par chacun des participants.
- Boîte à outils du médiateur (livre, profil personnalisé psychométrique et plus).
- Processus de médiation faisant appel à l'approche systémique du conflit, à la compréhension des besoins humains et la mise en place de conditions pour rétablir le lien de confiance et la relation de collaboration entre les parties.
- Complicité garantie entre les participants et le formatrice.

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGES

Le cycle A permet d'acquérir les connaissances et les compétences liées au rôle de facilitateur-accompagnateur dans la gestion et la résolution de difficultés relationnelles et de conflits au travail.

Les participants qui complètent le parcours de formation avec le cycle B seront habilités à agir comme médiateur dans la résolution de conflits, le traitement de plaintes en harcèlement psychologique ou autres situations complexes. Ils pourront aussi faire une demande d'accréditation auprès de l'ordre des CRHA, le Barreau du Québec ou l'IMAQ (Institut de médiation et d'arbitrage du Québec).

### CYCLE A

#### Objectifs spécifiques

1. Comprendre la place qu'occupe la médiation en milieu de travail ainsi que les conditions d'application et de succès.
2. Expérimenter les étapes du processus de médiation dans le cadre d'une résolution d'un conflit.
3. S'approprier les attitudes (savoir-être) et les compétences (savoir-faire) du médiateur pour assurer un meilleur transfert des acquis en milieu de travail.

#### Format et durée

- 30 heures de formation en virtuel + 2 heures de préparation

#### Contenu

- Contexte juridique/légal et aspects contractuels de la médiation;
- Règles d'éthique et conditions de succès liées à la pratique du médiateur;
- Modèles de médiation, distinction entre les diverses approches de résolution et stratégies;
- Rôle des acteurs et intervenants dans la médiation;
- Présentation et application des sept étapes de la médiation à un cas de conflit;
- Défis et obstacles pour chacune des étapes du processus et techniques et outils du médiateur pour les contrer;
- Posture et différents styles de médiateur;
- Réactions du médiateur en situation de conflit (profil personnalisé) et gestion de ses émotions;
- Continuum PRD;
- Plans d'action : objectifs personnel et organisationnel poursuivis.

## CYCLE B

### Objectifs spécifiques\*

- Appliquer le processus de médiation dans le traitement d'une plainte de harcèlement psychologique ou autres situations complexes.
- Perfectionner ses techniques de médiateur pour mieux déverrouiller les résistances et les blocages émotifs présents dans une médiation.
- Consolider son style et sa pratique de médiateur.

### Format et durée

- 30 heures de formation en virtuel + environ 8 heures de travaux pratiques.

### Contenu

- Application du processus de médiation et jeux de rôles à partir d'un cas de harcèlement au travail;
- Éléments synthèse: cadre légal d'une plainte, ententes de départ et retrait de la plainte ou du grief à la fin du processus;
- Impact des mesures disciplinaires sur la relation de coopération;
- Rétroactions par le formateur et les participants sur les diverses séquences vidéos jouées par les participants;
- Autres techniques pour déverrouiller les résistances et les blocages en médiation;
- Gestion des personnalités particulières et modes d'intervention appropriés selon le type de personnalité;
- Analyse des réactions personnelles du médiateur;
- Synthèse et intégration des apprentissages.

\*DISPONIBLE SEULEMENT POUR CEUX QUI ONT COMPLÉTÉ LE CYCLE A

## 4. QUELLES SONT LES MÉTHODES D'APPRENTISSAGE ?

L'alternance entre les éléments théoriques et la pratique est constamment appliquée durant le programme en vue d'acquérir et d'intégrer de manière durable les savoirs; savoir-être et savoir-faire du futur médiateur. Cette approche pédagogique, à la fois structurée et souple, s'inspire du modèle d'apprentissage en doubles boucles d'Argyris et de Schön. Les participant.e.s auront la possibilité d'auto-évaluer leurs interventions en tant que médiateur.ices à l'aide des captations vidéo de leurs jeux de rôle. Ils recevront aussi un feedback du formateur et des autres participant.e.s de leur cohorte.

## Méthodologie

- Présentations des modèles et des concepts;
- Diverses applications, en trio, du processus de médiation, des outils et des techniques de facilitation par le biais de plusieurs jeux de rôles;
- Observations et analyses de vidéos et des interventions faites par le médiateur apprenant;
- Rétroactions sur les impacts et la posture de médiateur adoptée;
- Auto-évaluation et réflexion sur les attitudes et compétences à développer pour devenir un.e meilleur.e médiateur.rice.

Le tout est orchestré afin d'aiguiser les habiletés d'autoévaluation, d'analyse et de synthèse requises pour exercer le rôle de médiateur. rice, lesquelles seront développées tout au long du parcours de formation.

## 5. EST-CE QUE LE PROGRAMME MÈNE À UNE ACCRÉDITATION ?

Seuls les participants qui auront complété les cycles A et B (60 heures) ainsi que les travaux exigés en cours de formation et répondant aux critères des organismes accréditeurs pourront obtenir le titre de **médiateur.rice accrédité.e.**

Pour recevoir l'accréditation de médiateur.rice, les personnes doivent en faire la demande auprès d'un des organismes accrédités par le Ministère de la Justice du Québec soit : l'Ordre des CRHA, le Barreau du Québec, l'IMAQ ou la Chambre des notaires du Québec. Pour les professionnels CRHA et CRIA, suite au dépôt de leur demande auprès de l'Ordre des CRHA, l'accréditation sera incluse dans le renouvellement annuel de leur adhésion pour les années subséquentes. Tous doivent remplir les exigences de formation continue pour maintenir leur titre professionnel.

Pour des informations additionnelles  
info@groupesco.com (514) 990-2264