

Comment établir un Ombudsman

Durée : 6 jours (42h)

Date : sur demande

Prix inter : EUR 3.349 net de TVA /pers.
(formation seulement)

Prix intra : sur demande (4-8 pers.)

PRÉSENTATION

Un Ombudsman est un organe régulateur de conflits entre des parties qui deviennent déficientes à cause des confrontations ou dilemmes complexes inhérents à la structure de l'organisation. C'est une instance médiatrice vers laquelle les collaborateurs peuvent se tourner pour résoudre des différends qui les empêchent de travailler dans la bienveillance. Elle traite de la justice organisationnelle et des disputes relationnelles.

La création d'un Ombudsman dans un organisme est une décision stratégique qui requiert des ressources. Elle confirme l'engagement des décideurs à incarner une culture vouée à la transparence, la bienveillance et le courage de traiter des difficultés d'ordre pratique et humain.

Quatre étapes pour créer un Ombudsman : 1) la préparation et communication organisationnelle, le traitement de questionnaires et la nomination/ l'élection des médiateurs ; 2) la formation des médiateurs (42 heures) ; 3) l'accompagnement des médiateurs sur 3 mois par la supervision (2 heures toutes les 2 semaines) ; 4) l'évaluation de l'impact de l'Ombudsman sur la culture de l'établissement et le bien-être au travail des collaborateurs.

PUBLIC & PRÉREQUIS

Pour les délégués du personnel, membres de commissions internes et tous managers.

OBJECTIFS de la FORMATION

- Savoir analyser les types de conflits dans une organisation
- Connaître les bases juridiques d'un Ombudsman, ses pouvoirs et ses limites
- Coordonner l'Ombudsman avec les autres services, en tant que cellule nommée par la direction ou élue par le personnel
- Maîtriser le process de la médiation dans sa pratique quotidienne
- Appréhender les phases de conflits : l'escalade, la crise et la redescende – et les techniques appropriées
- Etablir des grilles d'observation et monitoring sur la manifestation des difficultés remontées pour renforcer la prévention des conflits
- Appliquer judicieusement les méthodes de résolution de conflit : posture, techniques, facilitation, intervention.



PeaceAbility

Comment établir un Ombudsman

PROGRAMME

- **Module 1** sur deux jours (14h)
 - Structure juridique d'un Ombudsman
 - Process et étapes de la médiation dans le contexte du travail
 - Causalités et corrélations des conflits dans une organisation
 - Déploiement de la justice organisationnelle à travers la culture du lieu
- **Module 2** sur deux jours (14h)
 - Modèles mentaux, croyances, attitudes et comportements
 - Concurrence et collaboration au travail
 - Ecoute active, questions types
 - Enjeux et risques de la dispute
- **Module 3** sur deux jours (14h)
 - Médiation et organisation apprenante
 - Réduction du conflit à un problème pratique à traiter ensemble
 - Médiation dans et entre les équipes
 - Négociation, compromis, coopération

Les intervenant.e.s EUROBOGEN sont des formatrices/médiatrices et formateurs/médiateurs certifié.e.s qui partagent leurs années d'expérience et de conseil en entreprises publiques ou privées. Ils.elles apportent des **savoirs juridiques, organisationnels, opérationnels et socio-psychologiques** mis en rapport avec le secteur et les activités précises des clients.

MÉTHODES & ÉVALUATION

- Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et d'exercices
- Représentations de conflits en entreprise
- Simulations de séances de médiation
- Rédaction d'un contrat de médiation
- Rédaction du rapport confidentiel

Évaluation de la satisfaction :

- Évaluation à chaud (après les 42h)
- Évaluation à froid (2 mois après la supervision)

Évaluation des acquis :

- Auto-diagnostique
- Questionnaire en fin de formation
- Sondage dans l'organisation

Sanction : attestation de formation

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Cohérence et cohésion dans et entre les équipes
- Le management bienveillant

CONTACTEZ-NOUS !

contact@eurobogen.com

www.eurobogen.com

(+33) 7 69341873