

Maîtriser les meilleures techniques de médiation et gestion des conflits

N°PR5048461920

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Diagnostiquer les conflits et les modes d'interventions possibles
- Se sensibiliser à la conduite d'une médiation
- Mener des interventions avec plusieurs parties prenantes
- Se positionner comme une "personne repère" lors d'un conflit
- Identifier ses limites d'intervention et apporter une alternative

CONTENU DE LA FORMATION

Les dynamiques conflictuelles

- Les conflits, l'agressivité et les comportements déviants
- Les outils et techniques adaptés
- Les notions de besoins, de perceptions et de réalités
- La relation de confiance : retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

La médiation : pour qui ? quand ? et comment ?

- La médiation : théorie, principes et méthodologie pratique
- La posture de l'intervenant en second dans une situation de tension
- Les procédures internes, le rôle et les missions de l'intervenant
- Les limites de l'intervention en second et les suites à donner en cas de difficultés
- La cartographie contextuelle et situationnelle : retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

La conduite d'une médiation

- Le processus de médiation et sa dynamique générale
- Les étapes d'une médiation
- Le « Savoir » : Écouter, recadrer, recentrer, reformuler et synthétiser
- Les faits, leurs conséquences, le ressenti, la solution
- Les bases d'un accord et d'engagements réciproques

Les situations avec profils "difficiles"

- L'identification et la gestion des personnalités difficiles dans le cadre de la médiation
- Les dynamiques de pensée, d'émotions et d'actions
- Les modèles de communication et de questionnement en situation difficile
- La prise de recul, gestion du stress et des émotions : sortir du blocage

Public : Tout responsable d'équipe ou encadrant ou collaborateur devant mettre en œuvre des techniques de médiation ou gestion de conflits en interne ou avec des clients

Prérequis : Être manager

Durée : 1 à 2 jours (7 à 14 heures)

Modalités : présentiel, distanciel ou mixte

Tarif : Sur demande

Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques
- Retour d'expériences
- Mises en situation, analyse et débriefing
- Préconisations du consultant
- Remise du support de projection

Intervenant : Consultant facilitateur et régulateur d'équipe

Modalités de suivi et d'évaluation :

- Attestation de présence/connexion
- Questionnaire de satisfaction
- Évaluation des connaissances
- Bilan du formateur

