

Gérer un conflit par la médiation

Description

Les conflits au travail sont inévitables, mais ils peuvent être gérés avec méthode et intelligence relationnelle. Cette formation vous permet d'identifier les situations conflictuelles, de structurer votre démarche, de renforcer vos compétences de communication et de mener une médiation constructive avec des outils concrets et éprouvés.

Informations pratiques

Durée	2 jours (présentiel)
Modalités	Présentiel
Public cible	Tout collaborateur
Tarifs	3200€ HT - Présentiel

Objectifs

- Identifier les situations de conflits managériaux et son propre positionnement
- Connaître les différentes tactiques de gestion des conflits
- S'approprier les bases de la négociation raisonnée pour apaiser les tensions
- Maîtriser les techniques de communication et d'écoute active en contexte conflictuel
- Savoir préparer et mener une médiation structurée et efficace
- Comprendre les enjeux et outils de la Communication Non Violente (CNV)

Programme détaillé

Comprendre les conflits et leur gestion

- Définir les différents types de conflits et leurs spécificités
- Identifier les situations de conflits managériaux et son propre positionnement
- Reconnaître les facteurs de difficulté et les tactiques de gestion adaptées

Appliquer la négociation raisonnée pour gérer les conflits

- Comprendre le double-enjeu d'une résolution de conflit
- Distinguer les types de négociation et choisir la plus pertinente
- Maîtriser la méthodologie de la négociation raisonnée et ses outils fondamentaux

Préparer efficacement la résolution de conflit

- Renforcer sa posture et son argumentaire
- Préparer ses questions et points d'investigation
- Structurer sa stratégie de sortie et ses alternatives

Maîtriser la communication et l'écoute active en situation conflictuelle

- Identifier les intérêts de l'interlocuteur et les transformer en critères de solution
- Utiliser les techniques de prise de notes et les 5 règles d'or de la négociation raisonnée
- Savoir présenter ses contraintes et stimuler la réflexion chez l'autre
- Utiliser le brainstorming pour rechercher des solutions constructives
- Neutraliser les tactiques déloyales avec méthode

Préparer et conduire une médiation

- Comprendre le rôle du médiateur et les principes de la médiation
- Anticiper les résultats possibles et définir les objectifs de la médiation
- Réaliser un diagnostic amont et conduire les entretiens préparatoires
- Suivre un déroulé type pour structurer la séance de médiation

Utiliser la Communication Non Violente (CNV) dans la médiation

- S'approprier le cadre théorique et les étapes de la CNV

Intégrer les quatre accords toltèques pour favoriser un climat serein

- Maîtriser les enjeux de communication et les outils associés

Clôture et bilan de la formation

- Élaborer son plan d'actions personnel pour gérer les conflits au quotidien

Approche pédagogique

- Autodiagnostic managérial
- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.