



La résolution des conflits par la médiation

Objectifs

- Appréhender ce qu'apporte la médiation dans la résolution d'un conflit
- Développer une posture de tiers facilitateur dans un conflit
- Savoir conduire une réunion de médiation

Descriptif

Cette formation à la résolution des conflits en entreprise par la médiation permet à toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit d'acquies les principes de base et de connaître le processus de la médiation, d'apprendre à se positionner comme tiers dans un conflit en adoptant la posture de tiers facilitateur et d'être en mesure de proposer/prescrire utilement la médiation dans une situation de conflit.

Programme

- 1. COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU CONFLIT**
 - Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Identifier les mécanismes du conflit
- 2. APPRÉHENDER CE QU'APPORTE LA MÉDIATION DANS LA RÉOLUTION D'UN CONFLIT**
 - Les 5 attitudes de résolution d'un conflit
 - La spécificité de la médiation par rapport aux autres démarches de résolution de conflits (arbitrage, expertise, négociation, conciliation)
 - Les bénéfices de la médiation
- 3. SAVOIR SE POSITIONNER COMME TIERS DANS UN CONFLIT**
 - Adopter des outils de communication efficace
 - L'écoute active
 - L'accueil des émotions
 - Le langage verbal et corporel
 - Les techniques du questionnement
 - La reformulation et la synthèse
- 4. LES ÉTAPES ET LES PRÉCAUTIONS À RESPECTER POUR OPTIMISER LES CHANCES DE RÉUSSITE**
 - Les différentes étapes d'un processus de médiation
 - Faire face aux difficultés en médiation

Modalités pédagogiques

- Powerpoint
- Visionnage d'une vidéo illustrant la thématique
- Différentes mises en situation, ateliers pratiques
- Transfert des acquis de la formation aux situations réelles des participants

Modalités d'évaluation des acquis

- Mises en pratique

Preventech
Formation

Tél : 01 44 09 70 44 / www.preventech.net



Durée

2 jours



Quantité

6 à 12 max.



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation



Personnel concerné

Toute personne ayant une responsabilité d'équipe ou en situation d'intervenir dans un conflit.



Intervenants

Un médiateur en entreprise



Type

Intra-entreprise



Prix

2 900 € HT par groupe, soit 242 € HT par stagiaire pour un groupe de 12 personnes.

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes à mobilités réduites, en situation d'handicap visuel, auditif ou mental. Veuillez nous contacter afin que nous puissions aménager et adapter votre formation.



Nous nous engageons à vous recontacter sous 72h ouvrées pour définir ensemble des dates de déploiement des formations.