

# FACE AU CONFLIT : UTILISER LES OUTILS ET TECHNIQUES DE LA MÉDIATION

## Développement Personnel



### OBJECTIFS :

- Comprendre le conflit
- Découvrir les fondamentaux de la médiation
- Rétablir un lien par le dialogue
- Retrouver une dynamique de coopération
- Trouver une issue satisfaisante pour toutes les parties
- Prévenir les situations de tension, de malentendu, de conflit



### PROGRAMME :

#### Le conflit

- Ses différentes formes
- Son rôle
- Ses conséquences
- Les attitudes face au conflit

#### Poser le cadre de la médiation

- Définition
- Les grands principes éthiques et déontologiques : liberté, confidentialité, neutralité, impartialité, non jugement, indépendance
- La posture de tiers médiateur
- Méthodologie d'intervention
- Processus de la médiation

#### La posture et les outils du médiateur

- L'écoute active : questionnement, reformulation, disponibilité
- Rappel des règles de bases de la communication
- Le rôle des émotions

### LE PARCOURS DE FORMATION :

Présentiel   Distanciel   Intra-entreprise   Inter-entreprises   One to one   Duo

➤ **Modalités pédagogiques :** Échanges, mises en situation, réflexion en groupe pour adapter la médiation dans son cadre professionnel

➤ **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle



Attestation de compétence

Réf: DDP14



### DURÉE

2 jours



### PRÉREQUIS

Aucun



### TARIFS

À partir de 700€ HT/stagiaire



### INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la médiation



### PUBLICS

Responsable des Ressources Humaines, manager, encadrant...



### ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite



# Les +!

> Cette formation permet de gérer tout type de conflits dans le cadre professionnel