



OUTILS ET DÉMARCHE DE MÉDIATION

« Résoudre les conflits au sein de son équipe »

Cette formation permet aux managers d’acquérir les compétences essentielles pour maîtriser le processus de médiation et résoudre des conflits au sein de leurs équipes

MODALITES

- Être cadre ou avoir une fonction d’encadrement.
- 12 personnes maximum
- 2 jours/14 heures
- Lieu : Sur site client
- Délai d’accès : 2 mois
- Pour inscription nous contacter

TARIF

- 1190 euros HT/jour adaptable selon le volume

MOYEN PEDAGOGIQUE

- Présentiel
- Jeux de rôles
- Exercices en sous-groupe
- Apports théoriques, tests
- Remise d’un guide

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

- Le formateur est un professionnel de l’animation et de la pédagogie pour adultes
- Il est un expert aguerri sur le sujet de cette formation.

SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuilles d’émargements signées par ½ journée.
- Évaluation de fin de stage par l’apprenant

INDICATEUR DE RESULTAT

- En 2025, 100 % des participants ont obtenu une note supérieure à 16/20 au test d’évaluation des acquis de fin de formation.

ACCESSIBILITE

- Les personnes atteintes d’un handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter afin d’étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les différents types de conflits et leurs mécanismes.
- Repérer les jeux psychologiques et en sortir.
- Maîtriser la négociation permettant une issue positive du conflit.
- Maîtriser le processus de la médiation.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET CONTENU DE LA FORMATION

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes.

- Définition et différents types de conflits.
- Mécanismes, coûts et vertus d’un conflit.

Mieux se connaître en situation de conflit.

- Repérer sa “positions de vie” et celle de son interlocuteur.

Maîtriser le processus de la médiation

- Préparer la négociation.
- Négocier avec la méthode RPBDC et mise en situation.
- Les éléments clés d’une médiation réussie.
- Mise en situation.
- Maîtriser l’après de la médiation

Savoir déjouer les jeux psychologiques.

- Comprendre les jeux psychologiques et le triangle dramatique.
- Repérer les rôles du persécuteur, du sauveur, de la victime.
- Apprendre à sortir des différents rôles (ou à ne pas y entrer).

Maîtriser la communication non verbale et l’écoute active.

- La communication non verbale.
- L’écoute active.

Confronter avec la méthode de la communication non violente.

- Explication de la méthode et mise en situation.

Gérer les personnalités difficiles

- Les personnalités narcissiques, anxieuses, passives-agressives et obsessionnelles.

Donner des signes de reconnaissance positifs.

- Donner et recevoir des signes de reconnaissance.

Faire un plan d’action personnalisé.

- Identifier ses axes de progrès et faire un plan d’action personnalisé.

Cette formation peut être adaptée aux besoins et spécificités de chaque client.