

# Apprendre à résoudre les conflits par la médiation

Vers une équipe pacifiée pour une performance apaisée

## → OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

La formation Apprendre à résoudre les conflits par la médiation permet de:

Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres pour construire la confiance.

Identifier et analyser les situations conflictuelles sur lesquelles il est possible, utile et pertinent d'intervenir.

Engager et mener une démarche de médiation pour résoudre ou atténuer la portée du conflit.

→ Site web / Réf : C1566

→ **CATÉGORIE**  
Fondamentaux

→ **VOTRE CONSEILLER DE FORMATION**  
Dominique CHARLIER / Tél. 01 49 83 24 07  
dcharlier@ina.fr

DURÉE  
**2 JOURS**

EFFECTIFS  
**8 pers.**

## Publics concernés

Toute personne amenée à d'intervenir dans un conflit.

## Prérequis

Aucun.

Issy  
> du 25/11/2019  
au 26/11/2019

Session intra sur demande

PRIX NET  
DE TAXE  
**1370 €**



## FORMATEURS

Coach / médiateur spécialiste des relations interpersonnelles bénéficiant d'une forte expérience opérationnelle.

## CONTENU

1. Repérer un conflit et ses parties prenantes.

2. Les différents types, les causes et les remèdes à un conflit.

→ Les différentes motivations.

→ Les différents facteurs de stress et les réactions source potentiel de conflits (les miens et ceux des autres)

3. Atelier : s'approprier la méthodologie de médiation.

→ Optimiser la probabilité de réussite de la démarche.

4. Atelier / jeu de rôle : travail sur les cas pratiques amenés par les participants.

→ Elaboration d'un plan d'actions.

5. L'anticipation des conflits: préserver et cultiver un climat serein au sein d'une entreprise ou d'un corps social.

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Atelier filmé; travail sur les cas pratiques amenés par les participants.

L'approche et le processus font notamment référence à des outils tirés des théories et des

pratiques de :

- la Communication non violente (Marshall Rosenberg)

- l'Analyse transactionnelle (Eric Berne)

- l'Analyse systémique / Ecole de Palo Alto (Gregory Bateson, Paul Watzlawick)

- l'Approche centrée sur la personne (Carl Rogers)

## MATÉRIELS UTILISÉS

Questionnaires, questionnaire de personnalité MBTI, mises en situation, photo langage, dessins et schémas, Mind Map, vidéos.