

### Public/Pré-requis

- Toute personne travaillant en équipe au sein d'une organisation
- Pré-requis : Pas de pré-requis

### Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Définir un conflit, identifier les sources de ce conflit,
- Savoir comment prévenir un conflit,
- Comprendre la posture à adopter,
- S'approprier des outils de la médiation.

### Durée : 2 jours (14 heures)

### Lieu

- Intra ou inter-entreprises

### Intervenant

- Formatrice consultante en amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail, médiatrice

### Pédagogie et évaluation

- Transmission des **apports théoriques** par des exposés, des exercices et des travaux pratiques,
- Découverte des enseignements par le questionnement et les **échanges avec et entre les participants**.
- Appréhension, compréhension et acquisition des éléments par des **jeux de rôle** (avec utilisation possible d'une caméra),

**Evaluation** des stagiaires via des **jeux de rôles**.

### Programme

#### Jour 1 :

- Présentations stagiaires et intervenant, attentes et recueil de situations conflictuelles

#### **Module 1 – Les conflits au travail**

- Comment naissent les conflits,
- Typologie des conflits,
- Comment prévenir les conflits au travail ?
- Analyse des situations conflictuelles.

#### **Module 2 – Les méthodes de régulation et de négociation**

- Les processus de résolution de conflit au travail,
- .Quelle attitude dans le conflit ?

#### Jour 2 :

- Après une intersession entre les deux journées, retour sur les mises en pratique

#### **Module 3 – La médiation comme mode de résolution des conflits**

- Se positionner en tant que médiateur,
- Les principes de la médiation, possibles et limites de la médiation,
- Processus de la médiation : la roue de Fiutak,
- Modalité des rencontres.

#### **Module 4 – Les outils de la médiation**

- Différentier observation, évaluation, croyances,
- .Identifier et gérer les émotions,
- Distinguer émotion et besoin,
- Pratiquer l'écoute active et reformuler

**Tarif** : (12 personnes maxi) :

**Nous consulter**