

Process de résolution de conflits

retrouver de la sérénité rapidement et en sécurité

Finalité

Savoir poser les principes permettant d'aborder les différends relationnels
Savoir mener un processus de médiation et intervenir de manière juste
Percevoir un conflit comme un mécanisme de régulation, générateur d'expérience et de coopération

Pédagogie

Apports théoriques - Mises en situation permettant de découvrir concrètement le processus - Étude de cas concrets - Travail personnel

Dates

- 23 et 24 mars 2023
- 28 et 29 mars 2024
- 23 et 24 novembre 2023

Prérequis

Sans prérequis

Public

Tout manager, dirigeant.e, cadre ou responsable RH, ouvert.e au dialogue, souhaitant développer sa capacité à intervenir dans la régulation de conflit.

Constitution d'un groupe

De 4 à 12 personnes

Durée & Coût

2 jours (14 h) - 740 euros HT

Objectifs pédagogiques & Contenu

Se préparer à la résolution de conflits interpersonnels

Le cadre, une condition fondamentale pour assurer l'engagement mutuel et sécuriser la médiation

Un cadre général et des cadres précis à chaque étape

Assumer le rôle de médiateur

Le rôle du médiateur : être garant du respect des règles posées

Maintien de l'objectif en ligne de mire

Les techniques d'intervention

Maîtriser quelques principes de la résolution de conflits

Les 3 dimensions de la médiation (distributive, intégrative et contributive)

La question de l'intention

L'orientation solution

Utiliser des outils de communication

Le recadrage en 6 points

Accueil et verbalisation des émotions

La boucle de rétroaction

Suivre un process en sécurité

Le diagnostic - La préparation

Installation de la concertation, la libération et la sécurisation de la parole

L'alliance avec chacune des parties

Canalisation des énergies vers un objectif commun

Les sécurités et les indicateurs de réussite

L'engagement vers des améliorations

Les indicateurs et les signaux faibles

Intervenant(s)

Mélanie FAYE - Jérôme GILLE - Anne-Sophie CHARROIS