

MEDIATION ET GESTION DES CONFLITS : MAITRISER LES MEILLEURES TECHNIQUES



FORMATION PRATIQUE ET OPÉRATIONNELLE

de 1 à 2 jours



OBJECTIFS

- Diagnostiquer les conflits et les modes d'interventions possibles
- Se sensibiliser à la conduite d'une médiation
- Mener des interventions avec plusieurs parties prenantes
- Se positionner comme une "personne repère" lors d'un conflit
- Identifier ses limites d'intervention et apporter une alternative

PROGRAMME DE FORMATION

COMPRENDRE LES DYNAMIQUES CONFLICTUELLES

- Identifier les conflits, l'agressivité et les comportements déviants
- Adopter les outils adaptés
- Les notions de besoins, de perceptions et de réalités
- Etablir la relation de confiance : retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

LA MEDIATION : POUR QUI ? QUAND ? ET COMMENT ?

- La médiation: Théorie, principes et méthodologie pratique
- La posture de l'intervenant en second dans une situation de tension
- Les procédures internes, le rôle et les missions de l'intervenant
- Les limites de l'intervention en second et les suites à donner en cas de difficultés
- Effectuer une cartographie contextuelle et situationnelle : retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

LA CONDUITE D'UNE MEDIATION

- Le processus de médiation et sa dynamique générale
- Les six étapes d'une médiation
- Savoir : Écouter, recadrer, recentrer, reformuler et synthétiser
- Établir les faits, leurs conséquences, le ressenti, la solution
- Engager les bases d'un accord et d'engagements réciproques

LES SITUATIONS AVEC PROFILS «DIFFICILES»

- Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation
- Les dynamiques de pensée, d'émotions et d'actions
- Les modèles de communication et de questionnement en situation difficile
- Sortir du blocage, prise de recul, gestion du stress et des émotions

LA FORMATION CHEZ CRISE-UP

1
Diagnostic des besoins et
des problématiques
vécues par vos
collaborateurs

3
Accompagnement
permanent pour compléter
et renforcer le dispositif
de formation initial

2
Adaptation de l'ensemble
des contenus et modalités
pédagogiques des
formations

4
Évaluation de la
satisfaction des stagiaires
et de leur acquisition des
connaissances

CONTACT



Olivier Maillot

Directeur du pôle prévention des risques humains

omailot@crise-up.com

06 95 77 28 97

«Vous avez un projet de formation, créons ensemble un dispositif adapté.»

N'hésitez pas à me soumettre toutes vos demandes particulières.

CONTACTEZ-NOUS !

Institut International de Gestion des Crises Humaines

6 Place de la Madeleine

75008 Paris

contact@crise-up.com

08 200 84 200

 | www.crise-up.com

 | Crise-Up

 | @CriseUp