

FORMATION GESTION DES CONFLITS



- ◆ **Public visé :**
 - ✓ Managers tous niveaux

- ◆ **Objectifs :**
 - ✓ Gérer son stress
 - ✓ Anticiper le positionnement des belligérants
 - ✓ S'approprier les outils de régulation par la médiation
 - ✓ Gérer un conflit par l'analyse transactionnelle
 - ✓ Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

- ◆ **Prérequis :**
 - ✓ Aucun

- ◆ **Contenu :**

1ère partie : se comprendre par l'analyse transactionnelle

- ✓ Comprendre l'analyse transactionnelle
 - Posture Parent
 - Posture Adulte
 - Posture Enfant
- ✓ Se positionner dans la PAE (auto-diagnostique)
 - Grille de positionnement
 - Analyse de son positionnement
 - Comprendre les transactions
- ✓ Éviter les transferts et la projection
 - Traiter la projection
 - La notion d'inférence
- ✓ Training

2ème partie : gérer son propre stress

- ✓ Comprendre la notion de stress
 - Comment nous sommes sous stress
 - Le stress dans le cerveau
- ✓ La charge cognitive
- ✓ Apprendre à gérer ses émotions
- ✓ 5 techniques de gestion du stress
- ✓ Training jeux de rôles

3ème partie : la médiation

- ✓ S'approprier le rôle du médiateur
 - Comprendre le contexte
 - Définir la mission principale du médiateur
- ✓ Intervenir en médiateur : définir les objectifs de la médiation
- ✓ Pratiquer une écoute active
- ✓ Savoir reformuler, argumenter et réfuter
- ✓ Établir un climat positif de **négoce**
- ✓ Définir les limites de l'action de **médiation**
- ✓ Analyser son action pour comprendre ce qui a amené à la réussite ou à l'échec de la médiation
- ✓ Training de mise en situation

Méthodes pédagogiques :

- ✓ **50% du temps** : Autodiagnostic, Jeux de rôle et Cas pratiques analysés et debriefés
- ✓ Les exemples et les problématiques sont issus du quotidien des participants
- ✓ Les participants élaborent un plan d'action visant à améliorer leurs points de progrès

Durées et modalités :

Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
2 jours (14h)	8h	9h30

*Formation à distance

MAJ 20230623