



## 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 **négociation**
- ✓ 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	Distanciel
Formation collective	2 jours (14h)	8h
Formation individuelle (Pack formation coachée)	8h30	9h30