

PROGRAMME

Améliorer la gestion des conflits professionnels grâce aux techniques de médiation

Le quotidien, privé ou professionnel, expose régulièrement à des conflits plus ou moins importants en termes d'enjeux et d'impact. Se retrouver au milieu d'un conflit, en tant que partie prenante ou spectateur, n'est jamais confortable et nous ne disposons pas toujours des clés pour le comprendre et s'en sortir.

La médiation est une approche pour la résolution des conflits, visant à faire émerger une solution satisfaisante pour tous, de manière apaisée.

En quoi cela consiste ? Pour le comprendre, et choisir de recourir à ce mode de résolution ou en appliquer les principes, il faut revenir sur ce qu'est un conflit, les méthodes traditionnelles pour le résoudre et positionner la médiation dans cet environnement.

Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants seront mieux armés face au conflit et pourront appliquer les techniques apprises lorsqu'ils s'y retrouveront confrontés, pour apaiser les tensions et trouver les meilleures solutions.

CONTENU DETAILLE

Décoder le conflit pour déterminer l'intérêt de la médiation

Identifier les différentes les composantes et les comportements humains dans un conflit
Comment se soldent les conflits ?

Situer la médiation pour en comprendre les atouts

Où se situe la médiation dans les modes de résolutions des désaccords ?
Dans quelles situations choisir la médiation ?

Identifier les étapes et techniques d'une médiation

Maîtriser les étapes du processus de médiation
Identifier les techniques du médiateur : questionnement et reformulation

Durée :

Une journée

Public visé :

Managers et décideurs de toutes fonctions opérationnelle ou fonctionnelle / juristes de tout niveau

Prérequis :

Avoir été confronté et/ou avoir dû gérer des conflits en entreprise/association/collectivité ou établissement public

Moyens pédagogiques et techniques :

Méthode active d'apprentissage. En particulier, outre les outils classiques de quizz et travaux en sous groupes, une étude de cas (accessible à tous) servira de fil rouge tout au long de la journée.

Evaluation

Evaluation à chaud (qualité) et évaluation à froid (mesure de l'utilisation effective des techniques)

INTERVENANT : Marie BATUT DAJEAN

Plus de 20 ans de carrière comme directeur juridique, confrontée à de multiples situations conflictuelles, négociations, médiations et contentieux. Aujourd'hui médiateur (CMAP/ESSEC), formateur certifié et offre de solutions d'accompagnement aux directions juridiques.