

Public :

Managers et encadrants.

Responsables RH et référents internes en gestion des relations sociales.

Collaborateurs amenés à gérer ou à participer à des situations conflictuelles.

Prérequis :

Aucun

Durée :

2 jours (14 heures)

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le participant est capable de :

Identifier les sources et typologies de conflits dans l'organisation.

Développer une communication assertive et constructive pour prévenir ou désamorcer les tensions.

Acquérir les techniques de médiation adaptées aux situations professionnelles.

Transformer les conflits en opportunités d'amélioration et de coopération.

Programme :

Comprendre et analyser les conflits**Panorama des conflits en milieu professionnel**

- Définition et typologie des conflits : interpersonnels, intergroupes, hiérarchiques.
- Impacts des conflits non résolus : démotivation, désorganisation, turnover, image de l'organisation.

Identifier les sources de tension

- Conflits liés à l'organisation : répartition des tâches, ressources limitées, changement structurel.
- Conflits relationnels : différences de personnalité, incompréhension, manque de communication.
- Conflits individuels : besoins non satisfaits, stress, frustrations.

Analyser les comportements et postures contributrices

- Postures agressives, passives, manipulateurs ou coopératives.
- Repérer les signaux d'alerte et comprendre la dynamique du conflit.
- Autodiagnostic : quelles sont mes réactions face aux tensions ?

Techniques de communication pour prévenir l'escalade

- Écoute active et reformulation.
- Communication assertive : exprimer ses besoins sans agresser ni se soumettre.
- Décryptage du non-verbal et ajustement de son attitude.

Études de cas et échanges d'expérience

- Analyse de conflits types en entreprise et dans le logement social.
- Identification des causes et premiers leviers d'action.

Médiation et résolution de conflits

Principes et rôles du médiateur

- Définition du rôle de médiateur et posture nécessaire.
- Neutralité, impartialité et confidentialité.
- Les limites de la médiation et quand recourir à d'autres instances.

Les étapes d'une médiation efficace

- Préparation de la médiation : clarification du conflit et des attentes.
- Accueil et installation du cadre sécurisant pour les parties.
- Techniques d'animation du dialogue : questions ouvertes, reformulations, validation des perceptions.
- Identification des points d'accord et des points de désaccord.

Outils pratiques pour faciliter le dialogue et parvenir à un accord

- Matrices d'analyse des intérêts et des positions.
- Scénarios de compromis et solutions gagnant-gagnant.
- Plan de suivi et engagement des parties.

Exercices pratiques et simulations de médiation

- Jeux de rôle avec scénarios réalistes.
- Débriefing et analyse des comportements observés.
- Feedback collectif pour identifier les points forts et axes d'amélioration.

Plan d'action individuel

- Application concrète dans le contexte professionnel des participants.
- Identification des actions prioritaires à mettre en œuvre.
- Suivi et évaluation des résultats de la médiation et de la gestion des conflits.

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et concepts clés.

Études de cas réels et contextualisés.

Jeux de rôle et mises en situation pratiques.

Partages d'expérience et co-construction de solutions.

Élaboration de plan d'action opérationnel personnalisé.

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.