

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

Prévention et résolution des conflits – (2 j)

Durée : 14heures (2 jours)

Profils des apprenants

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

Modalités d'inscription : Par mail ou via le site internet

Délai d'accès : 1 mois maximum à compter de la signature de la convention de formation

Accessibilités aux PSH et PMR : Les salles de formation n'appartiennent pas à CMF qui loue une salle conforme aux normes ERP ou qui intervient en intra chez le client.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présentésisme

Taux de satisfaction stagiaire

Taux d'accomplissement

Objectifs pédagogiques

- Détecter les indices préconflituels et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Contenu de la formation

1) Les différents types de conflits

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.

- Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.

Réflexion collective : Partage d'expériences et échanges de pratiques.

2) Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.

- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.

- Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.

- Accueillir les demandes et les revendications.

CONSEIL MEDIATION FORMATION | 1 RUE DE STOCKHOLM 75008 PARIS | Numéro SIRET : 82173554500013 |

Numéro de déclaration d'activité : 11755501375

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

3) Gérer le conflit

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud".
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
- Echanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
- Echanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.

4) Résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non négociable.
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
- Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
- Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

5) L'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Responsable formation : Pierre GARBES
Mobile : 06.08.66.11.06
E-mail : comefo@orange.fr

Intervenant / Formateur : Pierre GARBES formateur consultant certifié (Niveau 6 RNCP). Médiateur professionnel certifié, spécialiste du comportement des personnes. Accompagnement de tous les professionnels dans une nouvelle approche comportementale, relationnelle, managériale.

Référent Handicap : Pierre GARBES

Moyens pédagogiques et techniques

- Les résultats issus du questionnaire (proposé en amont de la formation pour orientation du process de formation)
- Le recueil correspondant au cours proposé pendant les 2 jours de formation
- Papier et stylo

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

L'ensemble du cursus de formation est jalonné de jeux de rôles, de mises en situations et fait appel à l'interactivité permanente avec les apprenants. Cette approche revêt une valeur ajoutée à l'appropriation des supports et concepts pédagogiques proposés.

- Les tests, jeux et quizz permettent une approche expérientielle et unique dans le processus de compréhension et d'appropriation.
- La projection d'un support visuel est un complément pédagogique qui, diffusé ponctuellement, délivre toute sa valeur auprès des apprenants.

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM

75008 PARIS

E-mail : comefo@orange.fr

Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

Prix :

- A partir de **700 €¹**
- Sur Devis en Intra

¹ Tarif standard, prix définitif à définir en fonction du besoin client et des adaptations nécessaires