

GÉRER DES CONFLIT ET ASSURER UNE MÉDIATION

Savoir gérer les conflits, les éviter et garder des relations professionnelles saines apparait primordial dans la vie professionnelle. Que ce soit avec les collaborateurs, les partenaires et les clients ou encore les fournisseurs, les facteurs à l'origine des tensions peuvent être multiples. En comprendre la source, identifier le type de conflit et savoir adapter son comportement constituent les bases de la gestion des conflits.

■ Objectifs de la formation :

Savoir identifier les prémices de conflits
Apprendre les techniques essentielles à la gestion de conflits
Savoir assurer une médiation
Détenir les clés de la prévention des conflits

■ Prérequis :

Aucun

■ Durée, horaires et lieux :

1 journée soit 7h soit de 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Montpellier (34)

■ Moyens pédagogiques et méthodes utilisées :

Formation action ; ludopédagogie ; fiches pratiques ; Méthode active et participative ; Apports théoriques

■ Public :

Professionnels Libéraux et leurs salariés

■ Contenu de la formation :

Matin (9h-12h30) :

I. Repérer les sources de conflit et déterminer son profil de médiateur

ATELIER PRATIQUE :

Identifier son positionnement en situation de conflit
Apprendre à repérer les facteurs générateurs de conflits
Comprendre les mécanismes du conflit
Découvrir son profil de médiateur
Détenir les techniques permettant de désamorcer et gérer les conflits

Après-midi (12h30-17h) :

II. Savoir assurer une médiation et prévenir les conflits

MISE EN SITUATION :

Assurer une médiation
Comprendre les mécanismes de la médiation
Apprendre à assurer une médiation en situation professionnelle
Détenir les outils et techniques de communication permettant d'anticiper et prévenir les conflits

■ Modalités d'évaluation :

A la fin de chaque journée, un questionnaire à choix multiple individuel permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences ainsi que les mini jeux de rôles et mises en application réalisées tout au long de la journée.

■ Intervenant :

Coralie Chaillol et/ou Cécile Devalland, Psychologue du travail – Dirigeantes associées – SARL EMOTIONS

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

ORIFF-PLLR
Maison des Professions Libérales
285 rue Alfred Nobel
34000 MONTPELLIER

Téléphone : 04 67 69 75 14
Mail : formation@oriffplr.com

