

Un process et une méthodologie efficace vous permet de prendre le rôle de médiateur, de trouver une solution rapide à des conflits et de les anticiper !

Objectifs

- J'interviens en tant que médiateur lors d'un conflit entre 2 personnes
- Je comprends les différentes situations pouvant générer des situations de tension ou de conflit (mésentente entre manager et collaborateur, entre deux collaborateurs, conflits d'équipes, situations de harcèlement)
- Je remonte à l'origine du conflit pour le désamorcer, avoir une approche de questionnement neutre et factuelle
- J'amène les protagonistes du conflit à s'écouter, mieux communiquer, trouver leurs propres solutions, se remettre en question et prendre conscience de leurs axes d'amélioration

Programme

- La gestion de conflit
- Les différentes typologies de conflits, leur échelle de gravité et leurs conséquences
- Les écueils à éviter dans la gestion de conflit et les difficultés communément rencontrées
- Les outils de la gestion de conflit
- La naissance du conflit : mieux le désamorcer avec la programmation neurolinguistique (PNL)
- Gérer le point de non-retour dans un conflit
- Prévenir les conflits

Modalités pédagogiques

- Partages d'expériences
- Traitement de cas pratiques

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)

Secteurs

- Multi-secteurs

Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Présentiel

Compétences

- Efficacité professionnelle

Thèmes

- Communication
- Management & gestion RH

Publics

- Pour tous

Pré-requis

Aucun