



HARMONIE ET COMMUNICATION : CLÉS DE LA GESTION DE CONFLIT

MEDIATION

Maitriser les techniques de médiation

Gérer efficacement les conflits

Promouvoir la collaboration dans des contextes difficiles

PUBLIC & PRÉREQUIS

Tout public
Aucun prérequis

DURÉE

14 heures en présentiel

TARIF

700€ par personne (4 à 6 stagiaires par session)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier et gérer ses propres émotions pour mieux réagir dans des situations professionnelles complexes
- Apprendre à utiliser des outils de communication efficaces pour gérer des différends
- Adopter une posture juste, alliant empathie et assertivité face à l'agressivité ou aux situations à hautes charges émotionnelles
- Connaître le rôle du médiateur et savoir quand faire appel à lui

CONTENU

•Séance 1 : Comprendre et gérer les émotions

- o Plongée dans l'Intelligence Emotionnelle
- Reconnaissance des émotions chez soi et chez les autres
- o L'état d'esprit du médiateur
- Gestion de son stress et de ses propres émotions
- Gestion du stress et de l'émotion de l'autre

•Séance 2 : Connaître les fondements de la Communication Non Violente

- o Parler et écouter avec bienveillance, les fondements de la Communication Non Violente
- o Les quatre composantes de la CNV : Observation, Sentiment, Besoin, Demande (OSBD)
- o OSBD en pratique

•Séance 3 : Gérer les crises et conflits

- o Typologies des crises
- o Styles de gestion de conflits
- o Techniques de médiation
- o Simulation de médiations

•Séance 4 : Intervention d'un tiers : le médiateur

- o La médiation : késako ?
- o Intérêts de la médiation
- o Etapes de la médiation
- o Rôle du médiateur
- o De la médiation curative à la médiation de projet

INTERVENANTE

Stéphanie Heurtaut : Médiatrice en entreprise, consultante en Management de crise, diplômée de l'Ifomene en 2024.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Exposés théoriques
Etude de cas concrets, mises en situation
Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

EVALUATION DE LA FORMATION

Feuilles de présence.
Test de positionnement à l'entrée de la formation,
Evaluation des acquis en fin de formation et attestation de fin de formation
Formulaires d'évaluation de la formation.

CONTACT

Tel : 06.21.20.05.40

Mail : sheurtaut@optim-conseil.fr