

# GERER UN CONFLIT PAR LA MEDIATION

## Ce que vous vivez

Les conflits au travail sont inévitables, mais ils peuvent être gérés avec méthode et intelligence relationnelle. Cette formation vous permet d'identifier les situations conflictuelles, de structurer votre démarche, de renforcer vos compétences de communication et de mener une médiation constructive avec des outils concrets et éprouvés.

## Pour qui

Tout public

## 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

## Objectifs de la formation

- Identifier les situations de conflits managériaux et son propre positionnement
- Connaître les différentes tactiques de gestion des conflits
- S'approprier les bases de la négociation raisonnée pour apaiser les tensions
- Maîtriser les techniques de communication et d'écoute active en contexte conflictuel
- Savoir préparer et mener une médiation structurée et efficace
- Comprendre les enjeux et outils de la Communication Non Violente (CNV)

## Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic managérial
- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

## Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques managériales

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

## Contenu de la formation

### Comprendre les conflits et leur gestion

- Définir les différents types de conflits et leurs spécificités
- Identifier les situations de conflits managériaux et son propre positionnement
- Reconnaître les facteurs de difficulté et les tactiques de gestion adaptées

### Appliquer la négociation raisonnée pour gérer les conflits

- Comprendre le double-enjeu d'une résolution de conflit
- Distinguer les types de négociation et choisir la plus pertinente
- Maîtriser la méthodologie de la négociation raisonnée et ses outils fondamentaux

### Préparer efficacement la résolution de conflit

- Renforcer sa posture et son argumentaire
- Préparer ses questions et points d'investigation
- Structurer sa stratégie de sortie et ses alternatives

### Maîtriser la communication et l'écoute active en situation conflictuelle

- Identifier les intérêts de l'interlocuteur et les transformer en critères de solution
- Utiliser les techniques de prise de notes et les 5 règles d'or de la négociation raisonnée
- Savoir présenter ses contraintes et stimuler la réflexion chez l'autre
- Utiliser le brainstorming pour rechercher des solutions constructives
- Neutraliser les tactiques déloyales avec méthode

### Préparer et conduire une médiation

- Comprendre le rôle du médiateur et les principes de la médiation
- Anticiper les résultats possibles et définir les objectifs de la médiation
- Réaliser un diagnostic amont et conduire les entretiens préparatoires
- Suivre un déroulé type pour structurer la séance de médiation

### Utiliser la Communication Non Violente (CNV) dans la médiation

- S'approprier le cadre théorique et les étapes de la CNV
- Intégrer les quatre accords tolteques pour favoriser un climat serein
- Maîtriser les enjeux de communication et les outils associés

### Clôture et bilan de la formation

- Élaborer son plan d'actions personnel pour gérer les conflits au quotidien

## Profil de l'intervenant

Formateur(trice) expert(e) en gestion des conflits, négociation raisonnée et techniques de médiation, spécialiste de la communication interpersonnelle, expérimenté(e) en accompagnement des équipes et des individus en contexte tendu

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)