



## Gérer des conflits / médiation

Le conflit, c'est un drôle de jeu : blocages, alliances, rancœurs... où chacun est convaincu « d'avoir raison ». Derrière la face émergée de l'iceberg se cachent pourtant des enjeux cachés. C'est de la gestion du différend que naissent de nouvelles opportunités : la maîtrise des processus exige écoute active, créativité et neutralité. Cela est essentiel pour sortir des litiges de manière constructive. Ce cours essentiel nous aidera à comprendre qu'une guerre de positions est insoluble et que seule la confrontation des besoins est la meilleure source de réconciliation.



### OBJECTIFS

- Proposer un cadre pour résoudre le conflit
- Ecouter les besoins de chaque protagoniste
- Développer son empathie
- Faire négocier des intérêts mutuellement acceptables
- Aider à faire émerger des solutions constructives
- Rédiger un accord et assurer un suivi

### CONTENU

- Procédures de gestion de conflits
- Attitudes d'écoute
- Besoins, émotions, changement
- Phases de négociation intégrative
- Types et formes de conflits
- Processus de communication
- Opportunités du conflit
- Différents accords et issues aux blocages
- Prévention

### METHODES

- Exposés et présentations de méthodes simples
- Exercices pratiques et analyses de cas
- Jeux de rôles avec vidéo et débriefing
- Quiz pour se reconnaître
- Support écrit

PUBLIC CIBLE : toute personne encadrant du personnel ou gérant des relations conflictuelles entre clients (RH, chef d'équipe, directeur de PME, régie, service clientèle, ...)

DUREE : 3 jours (2 + 1) ou 5 jours pour approfondir

