

# Savoir « médier » un conflit entre des collaborateurs

**Réf : PA052**

MAJ : 04/23

## Public concerné

Encadrement de proximité sans lien hiérarchique au sein du groupe  
Effectif : de 1 à 10 personnes

## Durée

2 jours – 14 heures

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires  
Apports théoriques  
Etudes de cas  
Mises en situation  
Analyse de situations rencontrées sur le terrain

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

## Lieu

En INTRA : dans vos locaux

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de repérer les enjeux du conflit et les positions des protagonistes
- de s'approprier le processus de médiation d'un conflit
- d'adopter la juste posture

## Contenu du stage

### Éclairages sur le conflit

Les natures du conflit : de position, de valeur, d'intérêt, d'information...  
La fonction du conflit ou pourquoi le conflit perdure  
Les étapes du conflit et le niveau de maturité du conflit

### Clefs d'analyse du conflit pour bien l'aborder

Conflit ouvert / fermé  
Les cinq positions dans le conflit : escalade, soumission, évitement, compromis et collaboration  
Analyse du rapport de force dans le conflit  
Les pré-requis à la résolution du conflit : volonté de sortir du conflit, équilibre des forces...  
Savoir repérer les enjeux et objectifs communs pour évoluer vers la négociation

### Les étapes de la médiation

Les règles de déroulement de la médiation  
L'expression successive de chaque partie et la régulation des réactions de l'autre partie  
La confrontation constructive  
La clarification des divergences et des objectifs communs  
La recherche de solutions  
L'accord final

### Les outils de communication pour dénouer un conflit

Repérer les deux aspects du message : le contenu et la relation  
La reformulation sur les paroles, sur les attitudes, sur les ressentis  
Différencier faits, opinions et sentiments  
La communication non verbale et la synchronisation  
Le DESC  
Savoir recadrer les digressions et les attaques pour rester sur la résolution du conflit

### La posture

Test d'auto-positionnement sur sa posture  
Développer une posture de médiateur : ni sauveur, ni apporteur de solution, ni arbitre, le médiateur est celui qui accompagne les parties à trouver leur solution  
La juste posture comme médiateur : bienveillance, écoute, empathie, patience, confiance, directivité, impartialité  
Les techniques corporelles pour gérer les émotions

## Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

- Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
- Questionnaire de fin de formation
- Evaluation de satisfaction

## Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques