



**FORMATION
CONTINUE**



GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION

Les conflits en milieu professionnel sont inévitables et peuvent nuire à la performance des équipes s'ils ne sont pas gérés efficacement. Le manque de compétences en médiation et en résolution de conflits peut aggraver les tensions. Cette formation vise à donner des outils pratiques pour analyser, comprendre et résoudre les conflits de manière constructive.

Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les sources de conflits en milieu professionnel, Acquérir des techniques pour résoudre les conflits de manière constructive
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les causes des conflits, Maîtrise des techniques de négociation et de médiation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : Jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et cas pratiques, jeux de rôle et mises en situation, simulations et échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : Mises en situation et QCM final sur les concepts abordés
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

Compétences développées

- Mise en œuvre de stratégies pour prévenir et gérer les conflits
- Utilisation d'outils de communication pour favoriser le dialogue
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre Contact



05.58.05.44.81
formation@landes.cci.fr



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les bases des conflits

- Identifier les différents types de conflits : relationnels, organisationnels, culturels
- Les causes profondes des conflits en milieu professionnel
- Les conséquences des conflits mal gérés sur les individus et les équipes

2

Techniques de médiation et de résolution

- Découverte des méthodes de médiation : neutralité, écoute active
- Techniques de négociation gagnant-gagnant
- Outils de reformulation pour clarifier les positions et les besoins

3

Mises en pratique et plans d'action

- Jeux de rôle sur des scénarios réels de conflits
- Analyse collective des approches employés
- Élaboration d'un plan individuel pour gérer les conflits à venir