

PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN ENTREPRISE



OBJECTIFS

- Identifier l'émergence de situations conflictuelles et choisir le mode de résolution le plus adapté
- S'approprier le processus de médiation professionnelle
- Agir de manière adaptée, face à un conflit, et à son issue



PROFILS

Toute personne ayant à prévenir et gérer des situations délicates dans l'entreprise



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

2 jours soit 14 heures



COMPÉTENCES VISÉES

- Capacité à détecter, anticiper et traiter les situations conflictuelles selon différents processus, dont la médiation professionnelle



LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- Formation animée en sur-mesure par une médiatrice professionnelle certifiée
- Entraînements et mises en situations
- Remise de méthodes et d'outils de traitement des situations conflictuelles
- Méthodologies éprouvées et immédiatement applicables



PÉDAGOGIE

Moyens pédagogiques de type interactif sur mode participatif :

- Apports méthodologiques, remise de supports (formats modifiables)
- Analyse de pratiques et de situations
- Conseil à la mise en œuvre



ÉVALUATION

- Pendant la session : sous forme de cas concrets et de mises en situation
- Appréciation pédagogique de fin de session : QCM de mesure de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de formation

APPRÉHENDER LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Origine et notion d'escalade dans les conflits : différends, désaccords, tensions, crises, conflits larvés, conflits ouverts

Identifier les signaux indicateurs et les stratégies interpersonnelles, d'équipe ou inter-équipes de montées conflictuelles

La place déterminante des émotions et du pouvoir personnel de chacun dans les conflits professionnels

LES PRINCIPAUX PROCESSUS DE RÉOLUTION DES CONFLITS

La régulation interne, l'intervention de la ligne managériale et ses différentes formes, la négociation, la conciliation, l'arbitrage, la médiation professionnelle

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

La préparation de la médiation

Le rôle et la posture du médiateur interne ou externe

- L'organisation de la rencontre individuelle (phase 1)
- Le déroulement des réunions entre les parties prenantes (phase 2)

Les 3 issues possibles : Statu-quo; Rupture consensuelle de la relation, Aménagement de la relation

Mettre en place le protocole de médiation :

- Rédiger un protocole : par qui, comment et pourquoi ?
- Présenter le protocole au commanditaire
- Mettre en place et planifier la validation des engagements réciproques

MISES EN PRATIQUE

Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes

Elaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit et maximiser ses chances de réussite dans sa résolution

Communiquer en situation de conflit de manière efficace

Favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle en laissant les acteurs du conflit s'exprimer sur leurs attentes et besoins, avoir une meilleure vision du conflit et amorcer une sortie de crise efficace et durable.

Appliquer les techniques de gestion de conflit

Désamorcer et résoudre le conflit de manière efficace et durable dans le temps, en proposant une solution gagnant/gagnant pour tous les acteurs du conflit.

Identifier des pistes au niveau de l'Entreprise pour minimiser les escalades conflictuelles et en réduire leurs effets RH à court et moyen termes