

Savoir gérer les conflits avec efficacité : posture, outils, médiation

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 25171383F — Mise à jour : 2 juin 2025

Organisme responsable : KR CONSEIL

Contenu

Objectifs

- Identifier les sources de conflits
- Comprendre les mécanismes relationnels et émotionnels
- Adopter une posture de médiation
- Renforcer l'écoute active et l'empathie
- Utiliser la communication non violente (CNV)
- Transformer les tensions en opportunités de coopération

Programme

1. Les mécanismes du conflit
 - Définitions, typologies, facteurs déclencheurs
 - Impact émotionnel et conséquences relationnelles
2. Prendre du recul et sortir des réactions automatiques
 - Identifier son profil face au conflit
 - Outils de recentrage et de régulation émotionnelle
3. Désamorcer les tensions avec des techniques concrètes
 - Utilisation du DESC, de la CNV et du questionnement
 - Jeux de rôle autour de cas concrets apportés par les participants
4. Construire une issue positive au conflit
 - Clarifier les besoins en présence
 - Négocier une solution gagnant-gagnant
5. Identifier les enjeux visibles et invisibles d'un conflit
 - Besoin de reconnaissance, de sécurité, de clarté...
 - Outils pour déminer les sous-entendus et malentendus
6. Renforcer son écoute et sa présence en situation difficile
 - Empathie, reformulation, silence actif
 - Gérer l'escalade émotionnelle
7. Adopter la posture de médiateur
 - Neutralité, bienveillance et cadre
 - Exercice guidé de médiation à 2
8. Conduire un processus structuré de médiation
 - Préparation, entretien, clôture
 - Cas pratiques : médiation entre collègues, partenaires ou clients
9. Sortir du triangle dramatique et créer de la responsabilité
 - Victime, sauveur, persécuteur : comment en sortir

- Favoriser des solutions co-construites

Le délai d'accès à nos formations est de 2 à 4 semaines selon le financement.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Aucun prérequis	Niveau de sortie Sans niveau spécifique
------------------------------------	--

Métiers associés

M1503 — Management des ressources humaines

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2008467	Présentiel	Vannes	01/06/2025	01/06/2026

Source : GREF Bretagne #25171383F