

NORD-PAS DE CALAIS

Axe 1 : Ressources humaines et qualité de vie au travail

Gérer un conflit par la médiation- FORMATION PARTENAIRE

Contexte

Ce marché peut être déployé par plusieurs organismes de formation. Ci-dessous le programme détaillé de FORMATION PARTENAIRE

Objectifs

- **Préciser** la notion de conflit, ses différents types, les étapes de leur développement
- **Développer** ses ressources propres en vue de prévenir et de réguler les conflits
- **S'approprier** les techniques de gestion de conflits interpersonnels, faire preuve d'assertivité
- **Comprendre** les enjeux de la médiation en situation de conflit
- **Faire** de la médiation un outil de communication et/ou de management

Renseignements complémentaires

Financement

Fonds mutualisés ANFH ou sur le plan DPC de l'établissement pour le personnel médical

Dates

Consultez toutes les dates sur le site Internet ou auprès de votre service formation

Validité du marché

25/03/2024

Programme

Préciser la notion de conflit, ses différents types, les étapes de leur développement

Développer ses ressources propres en vue de prévenir et de réguler les conflits

- Développer l'écoute active
- Exprimer et faire exprimer
- Renforcer les mécanismes de reconnaissance

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AYAD6VhSwRVrNCY72odZ>

- Accepter de se remettre en question

S'approprier les techniques de gestion de conflits interpersonnels, faire preuve d'assertivité

- Les quatre positions de vie et leur impact en terme de gestion de conflit
- L'assertivité, démarche "gagnant-gagnant"
- Faire dire avant de dire
- Traiter les différents en tant que problèmes conjoints

Comprendre les enjeux de la médiation en situation de conflit

- La place et le rôle du "tiers aidant"
- Aider à la prise de recul
- Faciliter l'émergence de solutions

Faire de la médiation un outil de communication et/ou de management

- Les étapes d'une démarche de médiation
- L'identification pro-active du conflit
- La mise en place de la collaboration
- L'analyse du problème
- L'élaboration des options
- La prise de décision et sa mise en oeuvre

Exercice
2023

Code de formation
AFR 1.06

Nature
AFR

Organisé par
FORMATION PARTENAIRE

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences