



# FORMATION MÉDIATION ET GESTION DE CONFLITS EN ENTREPRISE – MGC

Les conflits font partie intégrante de la vie d'une équipe.

En entreprise, il faut apprendre à travailler avec des personnalités différentes, ménager les susceptibilités tout en sachant s'affirmer ou gérer ses émotions.

Agir sur ces situations demande de comprendre les mécanismes du conflit et de savoir choisir la meilleure stratégie pour en faire une opportunité de progrès et améliorer l'efficacité de l'équipe.

## Durée de la formation :

- 7h réparties sur 1 jour

## Effectif :

- INTRA : 10 personnes maximum

## Public :

- Toute personne amenée à gérer un conflit ou confrontée à des situations conflictuelles dans son univers professionnel.

## Prérequis :

- Comprendre et parler le français.

## Accessibilité :

- Cette formation est adaptée à tout public même les personnes présentant un handicap. Nous consulter en amont.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION



L'objectif de la formation est de déterminer l'origine des conflits et de les désamorcer grâce à des outils de communication adaptés aux situations de crise.

## COMPETENCES DEVELOPPEES



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

- Identifier et maîtriser les différents types de désaccords
- Mettre en place une approche constructive de la résolution de conflits
- Recourir aux techniques de prévention des conflits

## **CONTACT :**

France Prévention Secourisme  
9 rue Denis Papin – 95280 JOUY-LE-MOUTIER  
France MARQUE – Gérante  
06 27 22 65 58 / france@fps95.com



### **Réglementation :**

- Article L.4121-1 du Code du Travail

### **Méthodes pédagogiques :**

- Alternance entre apports théoriques, exercices pratiques et mises en situation

### **Moyens pédagogiques :**

- Vidéoprojecteur, documents INRS, mise à disposition en ligne de documents supports

### **Encadrement :**

- Coach professionnel certifié, formateur en bilan de compétences, et sophrologue

### **Evaluation :**

- Questionnaire d'évaluation en fin de formation

### **Attribution finale :**

- Attestation de formation
- Attestation de présence
- Rapport de formation

### **Renouvellement :**

- Formation continue recommandée régulièrement

### **Tarif :**

- Devis sur demande, sans engagement.
- Inscription à [france@fps95.com](mailto:france@fps95.com) minimum 1 mois avant la formation.

## CONTENU



- **Identifier et maîtriser les différents types de désaccords**
  - Appréhender les indicateurs et les typologies de conflits
  - Identifier les conflits ouverts et fermés
  - Identifier les rôles par le biais de l'analyse transactionnelle
- **Mettre en place une approche constructive de la résolution de conflits**
  - S'approprier la spirale de l'agressivité
  - Mettre en place la stratégie des 5 discussions
  - Mettre en place les 6 étapes de la médiation
  - Mettre en place une négociation entre deux parties
- **Recourir aux techniques de prévention des conflits**
  - Savoir exprimer son désaccord
  - Mettre en place une communication assertive
  - Maîtriser ses émotions

### **Pratique :**

- Etude de cas concrets
- Travaux en sous-groupes et exercices individuels

### **CONTACT :**

France Prévention Secourisme  
9 rue Denis Papin – 95280 JOUY-LE-MOUTIER  
France MARQUE – Gérante  
06 27 22 65 58 / [france@fps95.com](mailto:france@fps95.com)