

Programme – Médiation/gestion de conflit

Première ½ journée (3H30)

Préalable : inventaire de personnalité Process Communication à faire passer aux deux personnes

Présentiel : 1H45 pour chacune des deux personnes concernées par le conflit en cours

Objectifs :

- Exposer la méthode de médiation.
- Appréhender le contexte en écoutant la version de chacune.
- Utiliser une méthode de questionnement visant à identifier les enjeux de chaque partie, à dissocier la personne du problème, à objectiver la situation problème.
- Débriefing de l'inventaire de personnalité afin d'aider la personne à mieux comprendre son mode de fonctionnement et prendre appui sur le modèle Process Communication pour appréhender les différents types de personnalités et les réactions associées pour ouvrir l'esprit à d'autres façons de voir les choses et les situations.
- Apports théoriques concernant le cadre de référence, la carte et le territoire, la richesse des différences...

Deuxième ½ journée (3H30)

Présentiel : les deux personnes en conflit **ensemble**.

Objectifs :

- Partager la lecture de la situation.
- Eclairer chaque partie sur leur fonctionnement à la lumière de l'inventaire de personnalité afin que chacune comprenne les réactions de l'autre.
- Apporter les bases théoriques liées aux émotions, aux valeurs et à la Communication Non Violente et réaliser l'exercice de la « chaise chaude » permettant que chacune exprime à l'autre ses ressentis et ainsi repartir sur des bases plus saines pour continuer à bien travailler ensemble.
- Accompagner les deux personnes à la préparation d'un message commun à passer à l'ensemble du groupe qui a visiblement pris parti afin qu'il se désengage de ce conflit.

Pour précision, notre formatrice est certifiée à la Process Com et peut à ce titre coacher avec cet outil qui permet une approche de chaque type de personnalité par :

- les leviers de motivation,
- le mode de management,
- les besoins,
- les comportements sous stress,
- le canal de communication approprié.

Lien pour en savoir plus : https://www.youtube.com/watch?v=RuG_UCZIULI