



## PUBLIC CONCERNÉ

Assistant(e)s

## PRÉREQUIS

Avoir suivi les sessions 1, 2 et 3 de ce module : les bases de la communication interprofessionnelle + les émotions + être partie prenante d'un conflit

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

## DATE, HORAIRE ET DURÉE

Formation à venir

## LIEU

Fréjus

## TARIF

310 €

## INTERVENANT(S)

▶ Nathalie ALVAREZ

# LA COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE (FONCTIONNEMENT, ENJEUX, SITUATIONS DE CRISE) 4ÈME SESSION : ÊTRE TIERS MÉDIATEUR DANS UN CONFLIT EN SITUATION PROFESSIONNELLE

 1 journée, soit 7H00 de formation validée

 Communication et management

 Perfectionnement

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET PÉDAGOGIQUES

- ▶ Développer des compétences de négociation et de médiation
- ▶ Découvrir et expérimenter le processus de résolution des conflits
- ▶ Identifier les limites et les obstacles à son intervention
- ▶ Résistances et changement

## PROGRAMME DE LA FORMATION

- ▶ Découvrir et expérimenter le processus de résolution des conflits utilisé en médiation et en négociation
- ▶ Savoir distinguer la posture de médiateur et celle de négociateur : limites, avantages, éthique, rôle, positionnement en fonction des tiers, savoir-être et savoir-faire
- ▶ Les étapes du changement organisationnel pour comprendre les résistances et les dépasser
- ▶ Apprendre à résoudre les conflits, les prévoir et les désamorcer avant l'escalade

## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Alternance entre théorie et pratique
- ▶ Exercices en binômes et trinômes à partir de cas pratiques et de mises en situation apportés par les participants et/ou le formateur
- ▶ Jeux de rôles
- ▶ Remise d'un support pédagogique papier et documents es mis à disposition dans l'intranet du site du centre de formation
- ▶ Retours d'expériences et analyse de la pratique

## MOYENS D'ÉVALUATION ET SUIVI

- ▶ Questionnaires : préparatoire, d'évaluation et retour d'expérience
- ▶ Feedback à froid de fin de session
- ▶ Questionnaire d'évaluation de la formation envoyé au stagiaire le lendemain
- ▶ Questionnaire final envoyé trois mois après la formation

## LES + DE NOTRE FORMATION

- ▶ Mise à disposition sur l'intranet de notre site d'un support de formation avec les éléments abordés pendant la formation, des liens et des ressources pour approfondir
- ▶ Envoi régulier d'une newsletter aux stagiaires