

# ATELIER

INSTITUT  
131

## GÉRER LES CONFLITS INTERNES AVEC LES TECHNIQUES DE LA MÉDIATION



L'Analyse Transactionnelle est une théorie de la personnalité, une théorie de la communication et une théorie du développement de l'enfant. Elle offre des outils subtils pour comprendre comment les gens fonctionnent et expriment leur personnalité en termes de comportements.

### Les objectifs pédagogiques

- Savoir identifier et gérer des situations courantes de conflit
- Comprendre la médiation, ses principes et son processus
- S'initier aux techniques de la médiation dans les situations de conflits

### Modalités d'évaluation

- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle des connaissances et validation des acquis
- Echanges avec le formateur

### Secteurs d'activités dans lesquels s'exerce la médiation

Tous secteurs d'activités

### Accessibilité & prise en compte des situations de handicap

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter nos locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap énoncée. En fonction des demandes spécifiques, nous mettrons tout en œuvre avec nos partenaires spécialisés pour réaliser la prestation.

Notre référent Handicap est Mme Sabrina Chair, joignable par mail : schair@cmmap.fr

### Coût de la formation

Le tarif est de 1200 € H.T. (soit 1440 € T.T.C.) pour les 16h de formation

### La durée

16 heures planifiées sur 2 journées consécutives (de 9h à 18h)

### Prérequis

Absence de prérequis

### Public concerné

Chefs d'entreprise, avocats, responsables RH, responsables juridiques, commerciaux et financiers de l'entreprise, etc...

Tout professionnel assujéti à gérer les conflits.

### Voies d'accès

- Formation continue
- Candidature libre

### Méthode

- La pédagogie est très interactive, avec une forte implication des participants
- 60% du temps de formation est consacré à des exercices de mise en situation, inspirés de la vie professionnelle courante et des situations de conflits interpersonnels en entreprise

### Délais d'accès

11 jours ouvrés avant le début de la formation

N° SIRET 435 001 557 00014

N° NAF 8559A

Enregistrée sous le numéro 1175 56630 75

auprès du préfet de la région Île-de-France.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Institut 131, créé par le CMAP  
39 avenue Franklin D. Roosevelt 75008 Paris  
institut131@cmmap.fr

# GÉRER LES CONFLITS INTERNES AVEC LES TECHNIQUES DE LA MÉDIATION

INSTITUT

131

\* Proposition d'ateliers pour aller plus loin sur les acquis de chaque journée.

## PROGRAMME

### Jour 1

#### Les relations humaines dans les organisations

- Organisations, relations humaines et conflits
- Qu'est ce qu'un conflit ? Définition de la médiation et cadre juridique
- Appréciation de la réussite d'une médiation
- Principes de la médiation et facteurs déterminants pour y recourir
- Les missions du médiateur et les parties prenantes
- Outils du médiateur et processus de la médiation
- L'importance des ressentis et des besoins
- Les clés de la communication
- Exercices de mise en situation

### Jour 2

#### Expérimentations par petits groupes

- L'approche du Manager/RRH « facilitateur ».
- Questions sur les notions essentielles
- Les outils complémentaires du médiateur
- La négociation raisonnée
- L'approche systémique
- La communication non-violente
- Exercices de mise en situation



# GÉRER LES CONFLITS INTERNES AVEC LES TECHNIQUES DE LA MÉDIATION

INSTITUT  
131

## Dates

9 et 10 novembre 2023

Civilité \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Date et lieu de naissance \_\_ / \_\_ / \_\_ à \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Adresse de facturation  Professionnelle  Personnelle

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Courriel (contact inscription) \_\_\_\_\_

Courriel participant (si différent ) \_\_\_\_\_

Comment avez-vous connu notre formation ? \_\_\_\_\_

Le tarif est de 1200 € H.T. (soit 1440 € T.T.C.) pour les 16h de formation

Je règle par :

Chèque bancaire à l'ordre du CMAP

Virement bancaire  
BNP PARIBAS Grande Armée  
IBAN : FR 76 3000 4008 1300  
0104 6941 451  
BIC : BNPAFRPPPGA

Mon Compte Formation (CPF)

Autre (merci de préciser)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par le CMAP-Institut 131 à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier au CMAP-Institut 131, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris ou par mail à institut131@cmmap.fr ou par téléphone au 01 44 95 11 40.

\* Tarif soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP-Institut 131 .

- J'ai bien pris connaissance [des conditions générales](#) et compris la nature de mon engagement.
- J'accepte la publication d'une photo de groupe sur les réseaux sociaux du CMAP-Institut 131
- J'accepte la diffusion de mon adresse email aux participants du groupe de formation.

Cachet de l'entreprise  
date et signature

Bulletin d'inscription à retourner par courrier au CMAP-Institut 131 - 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris ou par mail à institut131@cmmap.fr

N° NAF 8559A

Enregistrée sous le numéro 1175 56630 75  
auprès du préfet de la région Île-de-France.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

N°SIRET 435 001 557 00014  
Contact et renseignements : 01 44 95 11 49  
[institut131@cmmap.fr](mailto:institut131@cmmap.fr)