

## Intitulé de la formation : *Management/Méthode Techniques d'encadrement*

### **Module H « Médiation et gestion des conflits »**

**Public et niveau :** tout cadre concerné par la thématique du stage (de proximité « cadre intermédiaire » ou encadrement « supérieur »).

**Durée :** 3 jours +1 jour séquencé permettant un retour sur expérimentations

**Dates :** à déterminer en fonction des inscriptions

**Lieux :** en Intra ou dans les locaux de l'IFAR

### **Objectifs :**

- Savoir identifier un conflit
- Savoir anticiper un conflit
- Appréhender l'origine d'un conflit
- Savoir désamorcer et conclure un conflit
- Savoir manager toute l'équipe durant le temps du conflit
- Savoir gérer l'après conflit
- Savoir utiliser les leviers qui permettent de prévenir les conflits
- Savoir mobiliser les acquis de la formation dans l'exercice de sa fonction et définir des objectifs de progrès

### **Contenus**

- Conflit entre salariés ou conflit salarié(s)/cadre
- Les différents types de conflits
- Les sources du conflit
- Les attitudes des protagonistes dans le conflit
- Les attitudes des « spectateurs » du conflit
- L'arbitrage, la négociation, la médiation, le recours hiérarchique
- La prévention des conflits
- Des outils d'analyse et de régulation
- Mise en œuvre des acquis de la formation



### ***Techniques et supports pédagogiques :***

Nous privilégions une démarche qui consiste à partir des représentations, des savoirs et des expériences des participants en illustrant, en complétant et en formalisant au fur et à mesure par des apports théoriques. Les éléments théoriques abordés sont repris dans un compte rendu d'intervention reprenant les contenus, les exercices réalisés par les stagiaires et des observations de l'intervenant.

Nous disposons d'un panel de techniques, supports d'animation, visant l'interactivité permanente, la construction d'une dynamique collective et articulant théorie et pratique. Ces techniques sont utilisées en fonction des besoins de la séquence du stage.

Nous nous appuyons sur les principes de l'organisation apprenante qui rend acteur et développe l'intelligence collective.

Des supports pédagogiques récapitulatifs seront distribués aux stagiaires

***Intervenant :*** Ahmed BENYACHI, Directeur de l'IFAR

### ***Coût de la formation :***

- Formation en Intra : 1000 € / Jour
- Formation en Inter : 150 € / Jour / Pers

### ***Information :***

L'IFAR se réserve la possibilité d'annuler en cas de nombre insuffisant de stagiaires Minimum 8 et maximum 15.

Une attestation sera remise à l'issue de la formation.

IFAR Association Loi 1901 à but non lucratif - N°DA : 31590626559 - Siret : 483 187 522 000 14  
Les miroirs du lac - 377, rue Jules Guesde  
59650 Villeneuve d'Ascq  
Tél. : 03 20 09 99 08 - Fax : 03 20 09 99 19  
E-mail : ifar@ifar59.fr

[www.ifar-formations.org](http://www.ifar-formations.org) <https://www.facebook.com/association.ifar>