

obe<sup>a</sup>



MARDI 17 JUIN 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Manager : la médiation, une solution à vos conflits

### OBJECTIFS

- Comprendre le conflit : ses éléments déclencheurs, ses conséquences, ses issues possibles
- Acquérir une démarche de médiation
- Adapter sa posture de manager à celle de médiateur

### PUBLIC

Managers, cadres, managers de managers

### PROGRAMME

#### 1- Les ingrédients du conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Quels acteurs pour quels conflits ?
- Les raisons, les sources d'un conflit
- L'état d'esprit des parties en conflit
- Les issues possibles du conflit

#### 2- Le manager médiateur

- Définition de la médiation
- Les risques d'échec d'une médiation
- La posture et la déontologie du médiateur
- La résolution du conflit par l'approche de l'altérité au lieu de l'adversité

#### 3 - La relation interpersonnelle

- Les perceptions de la réalité
- Ce que pense, dit et fait une personne en conflit : l'interprétation des messages, les jugements de valeur...
- La différence entre un fait, une opinion et un ressenti
- Le médiateur : un artiste du questionnement !

#### 4 - Anticiper et éviter le conflit

- Les jeux d'acteur et le carré magique !
- La reconnaissance des parties pour éviter de rentrer dans le conflit
- La prise de recul et la gestion des émotions

#### 5 - La démarche de médiation, une méthode avec des étapes clés

- Les réunions individuelles
- La rencontre des parties en conflit
- La recherche de solutions entre les parties
- La validation par les parties d'un accord

### TOUTES LES SESSIONS