

GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE FORMATION

INTITULE : GESTION DES CONFLITS

Public : tous publics

Prérequis : toute personne amenée à gérer et résoudre cette problématique

Objectifs :

- Identifier les différents types de conflits
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit
- Prévenir les conflits

CONTENU

AVANT la FORMATION

- Identification des objectifs de la formation sur la base des réponses au questionnaire adressé aux participants avant la formation pour connaître leurs attentes
- Élaboration d'un programme de formation personnalisé.

PENDANT LA FORMATION

COMPRENDRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS ET LEURS MÉCANISMES

- Identifier les différents niveaux du conflit
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence au conflit déclaré

ANTICIPER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Identifier et distinguer les sources de conflits : fonctionnement et organisation, relations interpersonnelles, hiérarchie
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, décalage de perception, erreurs d'interprétations, quiproquos...
- S'adapter aux modes de gestion de conflits : conciliation, compétition, collaboration, recherche de compromis, évitement
- Développer ses compétences en communication : écouter l'autre, calmer le jeu, prendre du recul, éviter l'affrontement, recadrer positivement, repérer les types de comportements agressifs : passifs, agressifs, manipulateurs

DÉCODER LE CONFLIT GRÂCE À L'ÉCOUTE ET AU QUESTIONNEMENT

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

RÉSOLUDRE UN CONFLIT

- Savoir gérer ses émotions
- Comprendre les émotions et les besoins de chacune des parties
- Désamorcer les attitudes manipulatrices
- Faire face positivement aux tensions
- Privilégier la négociation gagnant/gagnant

CONDUIRE LA MÉDIATION

- Connaître les différentes étapes de la médiation
- Adopter un comportement neutre
- Écouter le point de vue de chaque partie
- Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant
- Conclure la médiation

GÉRER L'APRÈS

- Mettre en place les éléments négociés
- Réinstaurer une communication et une dynamique positives.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation en face à face
- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Élaboration de son plan d'actions personnel

DUREE

2 journées

SUIVI ET EVALUATION

Ateliers de mise en application tout au long de la formation, validés par l'intervenant.
Attestation de formation remise au stagiaire.
Questionnaire d'évaluation à chaud.

CONTACT

Isabelle Jariod 06 86 83 69 64 - contact@izora.fr