

Intitulé de la formation	<i>La gestion des conflits</i>
Public et Pré requis	Public : tout salarié, quelle que soit sa fonction ayant une vraie motivation pour améliorer sa pratique de gestion des conflits Pré requis : Pas de savoir prérequis nécessaire
Objectifs professionnels (être en capacité de)	L'un des objectifs sous-jacents est d'aider les participants à repérer et désamorcer les tensions ou situations délicates pour éviter d'être confronté à la gestion d'un conflit. - Identifier les différents stades : problème, tension, conflit - Comprendre ce qui se joue dans une situation de conflit. - Identifier son comportement en situation de conflit et mettre en œuvre une posture propice au développement d'un climat relationnel positif. - Acquérir des méthodes pour prévenir et désamorcer des situations de tension pouvant dégénérer en conflits.
Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action	Les moyens mis en œuvre pour évaluer les compétences visées sont établis sur la base d'un Quiz
Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Pédagogie active et participative, avec des jeux de rôles, permettant l'appropriation des concepts et des outils et le perfectionnement sur le plan comportemental. - Evocation et résolution de difficultés concrètes rencontrées par les participants. - Supports pédagogiques et outils remis aux stagiaires.
Supports pédagogiques remis aux stagiaires	Un livret intégrant l'ensemble du support présenté en formation sera transmis aux stagiaires : <ul style="list-style-type: none"> - Power Point - Test et outils d'auto diagnostic présentés pendant la formation - Différents supports techniques en lien avec les concepts évoqués
Constitution du groupe : nombre maximum de stagiaires	10 personnes maximum
Durée	2 jours (soit 14 heures)
Processus d'évaluation du dispositif et de l'opérationnalité à venir des acquis	Une évaluation à chaud sera systématiquement effectuée auprès des stagiaires de manière écrite. Elle est complétée par un tour de table qui permet à chacun de dire au-delà de son niveau de satisfaction, les axes sur lesquels il peut s'engager dans une mise en action dans le cadre de son activité. Cette évaluation est un moment privilégié permettant d'envisager l'opérationnalité des acquis de formation, à très court terme.

<p>Moyens logistiques et matériels nécessaires</p>	<p>Une salle de formation équipée de vidéo projecteur et de Paper-board. Idéalement le mobilier de la salle sera suffisamment modulable pour permettre des agencements adaptés aux mises en situation.</p>
<p>Tarif</p>	<p>Voir convention de formation professionnelle</p>
<p>Programme détaillé par ½ journée</p>	<p>CONTENU ET PROGRAMME DE LA FORMATION</p> <p><u>JOUR 1</u> Matin : Conflit : De quoi parle-t'on ? Distinguer Problème, tension, conflit Repérer les différents types de conflit Les composantes du conflit : conflit cognitif-conflit relationnel Les principales causes et sources de conflits Les comportements générateurs de conflits : le jeu des acteurs.</p> <p>Après-midi Améliorer sa communication pour prévenir et désamorcer les conflits Clarifier son propre cadre de référence et ses croyances : identifier son style personnel Les outils pour une communication gagnant-gagnant : - Avec des collègues - Avec des usagers Les positions de vie L'écoute active et le questionnement / la clarification La reformulation : clé de voûte de la communication Témoigner de la reconnaissance Lever les non-dits L'empathie L'importance de la communication non-verbale L'assertivité ou la capacité à être soi-même dans le respect de l'autre : oser dire, oser dire non Les pratiques de l'Edredon.</p> <p><u>JOUR 2</u> Matin : - Calmer son cerveau reptilien. Les cerveaux limbiques et le néocortex : leur rôle - La mise à plat des représentations : passer du désaccord au malentendu - La communication non violente - Le DESC: le cheminement en 4 étapes</p> <p><i>Et si malgré tout le conflit éclate, comment le gérer ?</i> Savoir résoudre les conflits : posture de communicant et méthodes Pourquoi gérer les conflits ? Les différentes méthodes de gestion des conflits Rester concentré sur les faits Contrôler ses émotions : Les étapes du processus de résolution du conflit identifiées au travers de plusieurs approches :</p>

Après-midi :

Mise en pratique et entraînement

Outil d'autodiagnostic

Analyse de son comportement en situation

Repérage de ses atouts et points de vigilance.

Test évaluation : QUIZ

Conclusion et bilan

coRHéliance

30, chemin du vieux chêne – 38 240 Meylan

N° déclaration activité 82 38 04124 38

Sarl au capital de 7000 € - SIRET 49507435300022 - APE 7022Z

