

Intitulé de la formation	La gestion des conflits
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	- 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 : - 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une évaluation de la satisfaction sera systématiquement effectuée à chaud 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. ▪ Une évaluation des acquis de formation est réalisée au travers d'un Quiz
Moyens logistiques et matériels nécessaires	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.
Tarif	Sur devis après analyse de votre besoin

*Programme détaillé
par ½ journée*

CONTENU ET PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1

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.

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 :
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.

JOUR 2

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
Et si malgré tout le conflit éclate, comment le gérer ?
Savoir résoudre les conflits : posture de communiquant 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 :

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

