

<b>Intitulé de la formation</b>	<b>La gestion des conflits</b>
<b>Public et Pré requis</b>	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
<b>Objectifs professionnels (être en capacité de)</b>	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.
<b>Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action</b>	Les moyens mis en œuvre pour évaluer les compétences visées sont établis sur la base d'un Quiz
<b>Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apports théoriques</li> <li>- Pédagogie active et participative, avec des jeux de rôles, permettant l'appropriation des concepts et des outils et le perfectionnement sur le plan comportemental.</li> <li>- Evocation et résolution de difficultés concrètes rencontrées par les participants.</li> <li>- Supports pédagogiques et outils remis aux stagiaires.</li> </ul>
<b>Supports pédagogiques remis aux stagiaires</b>	Un livret intégrant l'ensemble du support présenté en formation sera transmis aux stagiaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Power Point</li> <li>- Test et outils d'auto diagnostic présentés pendant la formation</li> <li>- Différents supports techniques en lien avec les concepts évoqués</li> </ul>
<b>Constitution du groupe : nombre maximum de stagiaires</b>	10 personnes maximum
<b>Durée</b>	2 jours (soit 14 heures)
<b>Processus d'évaluation du dispositif et de l'opérationnalité à venir des acquis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Une évaluation des acquis de formation est réalisée au travers d'un Quiz</li> </ul>

<p><b>Moyens logistiques et matériels nécessaires</b></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><b>Tarif</b></p>	<p>Sur devis après analyse de votre besoin</p>
<p><b>Programme détaillé par ½ journée</b></p>	<p><b>CONTENU ET PROGRAMME DE LA FORMATION</b></p> <p><u><b>JOUR 1</b></u></p> <p><b>Matin :</b></p> <p><b>Conflit : De quoi parle-t'on ?</b> 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><b>Après-midi</b></p> <p><b>Améliorer sa communication pour prévenir et désamorcer les conflits</b> 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><b>JOUR 2</b></u></p> <p><b>Matin :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calmer son cerveau reptilien. Les cerveaux limbiques et le néocortex : leur rôle</li> <li>- La mise à plat des représentations : passer du désaccord au malentendu</li> <li>- La communication non violente</li> <li>- Le DESC: le cheminement en 4 étapes</li> </ul> <p><i>Et si malgré tout le conflit éclate, comment le gérer ?</i></p> <p><b>Savoir résoudre les conflits : posture de communicant et méthodes</b> 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> <p><b>Après-midi :</b></p> <p><b>Mise en pratique et entraînement</b> Outil d'autodiagnostic Analyse de son comportement en situation Repérage de ses atouts et points de vigilance.</p> <p><b>Test évaluation : QUIZ</b> <b>Conclusion et bilan</b></p>