

PRÉVENIR ET DENOUEUR LES CONFLITS



Public

Responsables ou Membres d'équipe soumis à des conflits intra/inter service(s)

Objectifs

- > Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- > Identifier les prémisses de conflits
- > Faire face aux comportements des autres avec justesse
- > Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- > Utiliser des méthodes pour réguler et sortir des conflits

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours, soit 14 heures

Groupe

4 (minimum) à 12 participants (maximum)

Prérequis

Ne requiert pas de prérequis

Animation

Formateur senior

Dates & Lieux 2018-2019

10-11 décembre 2018-Paris

25-26 février 2019-Paris

13-14 mai 2019-Paris

14-15 octobre 2019-Paris

12-13 décembre 2019-Paris

Coût 2018-2019

1 375 € HT/personne

1 650 € TTC/personne

Validation des acquis

- Auto-évaluation en fin de stage

- Attestation de Formation validant

l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation

Différencier problème, tension, crise et conflit

- > Définir ce qu'est un conflit
- > Faut-il éviter ou affronter les conflits ?
- > Connaître les principales sources de conflits
- > Caractériser la nature et le niveau du conflit

Analyser les différents types de conflits

- > S'approprier des méthodes d'analyse des conflits (conflits structurels, inter ou intragroupes, interpersonnels)
- > Identifier les causes réelles des conflits
- > Comprendre la stratégie des différents acteurs
- > Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation...

Faire face aux comportements des autres avec justesse

- > Comprendre comment chacun construit le conflit
- > S'ouvrir pour rétablir la confiance
- > Réguler et traiter les transgressions : dire « non » si c'est nécessaire
- > Prendre la coresponsabilité de ses réactions en situation de conflit
- *Travail guidé* : identifier ses domaines de susceptibilité et les zones de blocages
- > Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- > Développer un positionnement de « médiateur »

Anticiper les conflits et les modalités d'intervention

- > Jouer son rôle de manager dans l'observation des interactions dans son équipe
- > Sentir la genèse des conflits et repérer les signes avant-coureurs
- > Comprendre les mécanismes de détérioration du climat
- > Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- > Construire des solutions négociées

Trouver une issue satisfaisante aux situations conflictuelles

- > Confronter avec « assertivité » et justesse
- > Neutraliser l'impact des pensées négatives : se préparer mentalement et physiquement
- > Nourrir l'estime de soi-même : oser demander
- > Adopter un comportement gagnant – gagnant
- > Consolider dans le temps

Best
Nouveau
Cycle
Stage
Micro
One to One
INTRA
Blended-Learning