

GESTION DES CONFLITS

[COM02]

Objectifs & contenu

Objectifs

- › Prendre conscience de son mode de fonctionnement face aux situations agressives
- › Identifier les sources et les causes de conflits
- › Connaître les différents types de conflits
- › Comprendre la nature et le rôle des émotions, leurs liens avec les besoins humains fondamentaux
- › Découvrir des outils et méthode permettant de prévenir ou réguler les conflits.

Durée

- › 14 heures, soit 2 jours

Public

- › Toute personne confrontée à des situations conflictuelles

Taille du groupe

- › Groupe de 4 à 8 personnes maximum

Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> › Aucun pré-requis
Modalité et délai d'accès	<ul style="list-style-type: none"> › Formation en Présentiel › Au plus tard 10 jours avant la formation
Tarif	<ul style="list-style-type: none"> › Sollicitez-nous pour élaborer un devis personnalisé
Moyens et méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> › Autodiagnostic et personnalisation des conseils › Apports théoriques sur vidéo projecteur › Travail individuel et échanges croisés › Exercices ludiques facilitant la prise de conscience des thèmes abordés
Evaluations	<ul style="list-style-type: none"> › Sur les acquis de la formation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Questionnaire des acquis en amont et à l'issue de la formation ✓ Evaluation formative en cours de formation › De satisfaction à l'issue de la formation › De transfert pour mesurer 2 mois après l'application des compétences dans le contexte professionnel
Lieu, accessibilité, adaptation	<ul style="list-style-type: none"> › Dans l'entreprise › Lieu accessible aux personnes en situation de handicap › Les formateurs utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli. › Nous sommes à votre disposition pour échanger sur le sujet de l'inclusion : Michel FARHI - Référent Handicap - michel@faireplus.com
Contact	<ul style="list-style-type: none"> › Inscription auprès de votre responsable formation

Programme des 2 journées

0 LANCEMENT

➔ *Faire connaissance*

- › Présentation des participants
- › Les attentes, les objectifs et le programme du stage
- › Mettre à l'aise les participants et donner un cadre à l'échange

1 QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

- › De quoi parle-t'on ?
- › Les enjeux du conflit
- › Les 5 étapes du conflit

2 Diagnostic de la situation

- › Classification des origines d'un conflit
- › Les indices et manifestations
- › Quand les repérer

3 Concepts relatifs au fonctionnement humain

- › La fonction des émotions
- › Théories des besoins et motivations des individus

4 Outils d'anticipation et de gestion du conflit

- › Les compétences relationnelles
 - ✓ Bases de la communication inter personnelle
 - ✓ Apprendre à écouter ... vraiment
 - ✓ Découvrir comment formuler de manière positive et efficace
- › L'Affirmation de Soi
 - ✓ Questions initiales : comment cette attitude se traduit-elle, à quoi sert-elle ?
 - ✓ Diagnostic de son niveau d'Assertivité – les 4 attitudes
 - ✓ Comment la mettre en œuvre : la 'Pro Activité' de Frankl
- › La gestion du stress
 - ✓ Prendre conscience de la 'montée en pression'
 - ✓ Découvrir des outils simples pour se gérer

- › Le rôle du cadre dans les phénomènes conflictuels
 - › Quels cadres poser et comment ?
 - › Leur impact sur le conflit
- › Méthodologie
 - › Selon la situation : méthode Thomas-Kilman
 - › Les étapes de résolution

5 Dans le feu de l'action : "D.A.C"

- › **D**éclenchement
 - › Comprendre les origines de la tension
 - › Repérer les signes préliminaires
- › **A**ttitude
 - › Être conscient de son 'positionnement'
 - › Prendre la mesure de l'attitude de l'autre
- › **C**hoix de l'outil le plus adapté

6 ET POUR CONTINUER A PROGRESSER le Plan Personnel de Progression - P3

- › Pourquoi réaliser un P 3 ?
- › Elaboration de son Plan Personnel de Progression