FICHE DE FORMATION

Décrochezlalune
Révélateur de potentiel

MANAGEMENT

PREVENIR ET RESOUDRE LES CONFLITS

Pour l'accueil des personnes en situation de handicap, **consulter les CGV**

BIENVENUE

Pour qui ?

- [x] Dirigeants
- [x] Managers/Cadres
- [x] Collaborateurs
- [x] Équipes
- [ ] Particuliers

Le conflit se voit venir. Il est souvent le résultat d'interprétations et d'accumulation de frustrations.
Dans de nombreux cas, la vision de la situation est pire que la situation elle-même. Il est souvent utile (et parfois simple !) d'intervenir afin de préserver les relations.
Dans ce stage : comportements, émotions, langage et 3 méthodes pour intervenir en situation de conflit.

Pré-requis

(●) Non ( ) Oui

Pour les délais de réalisation de la formation, **consulter les CGV**

En amont de la formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les signaux annonciateurs de conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle
- Adopter les bonnes "positions de vie" pour résoudre le conflit
- Gagner en aisance dans la résolution des conflits
- Connaitre les méthodes de gestion des conflits et savoir choisir la "bonne" !
- Préserver ou reconstruire la qualité d'une relation malgré le conflit

À L'ISSUE DE LA FORMATION

Les participants

- Savent repérer très tôt les signaux annonciateurs de tensions
- Disposent de nombreux outils pour éviter le conflit ou le résoudre

2 questionnaires en ligne

- [x] Test de validation et ancrage des acquis
- [x] Questionnaire d'évaluation qualité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

[ ] Vidéos pédagogiques	[ ] Jeux pédagogiques	[ ] Imagerie
[ ] Travail filmé et analysé avec les participants	[x] Analyse des situations des participants	[ ] Exercices corporels
[x] Jeux de rôles	[ ] Ateliers projectifs	[x] Questionnaires - quizz

MODALITÉS

Modalité d'animation (✓) PRÉSENTIEL (✓) DISTANCIEL Durée 3 jours

Organisation

Organisation sur site client ou dans un espace réservé par ses soins. 3 jours non consécutifs si possible.

Prix

Prix total HT* **4 650.00 €**

Pour **10** participant(s)

Tarifs indiqués hors frais de logistique, et pour une intervention en région parisienne. **Consulter les CGV**

Comprendre la dynamique conflictuelle

SÉQUENCE 01

- La place des valeurs, de l'identité et des émotions, dans les conflits
- Notion de contraintes, d'acteurs et de pouvoir dans la genèse des conflits
- Identifier les 7 étapes de la dynamique conflictuelle
- Avec le PICSO, repérer les ingrédients du conflit

Utiliser le langage pour désarmer une situation

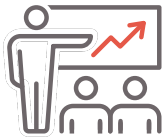
SÉQUENCE 02

- Utiliser le questionnement clarifiant pour faire face aux situations difficiles
- Distinguer faits, opinions, et sentiments
- Comprendre la place des implicites dans le conflit
- Distinguer Indice et Ordre et comprendre l'impact des mots

Intégrer le contexte dans sa stratégie de résolution des conflits

SÉQUENCE 03

- Cartographier les acteurs : influents, émergents, contraints...
- Élaborer le sociogramme de la situation conflictuelle
- Faire du temps un allié avec la gestion des breaks défensifs ou offensifs
- Pratique une analyse systémique de la situation



PROGRAMME

Développer une posture de résolution

SÉQUENCE 04

- Travailler l'écoute empathique au quotidien pour « éviter » le conflit
- Gérer ses émotions et celles des autres
- Signes précoces de tension : les connaitre pour les identifier et y faire face
- Adapter son comportement et ses attitudes
- Observer les micro expressions pour résoudre durablement

Approcher le conflit par la régulation, la conciliation ou l'arbitrage

SÉQUENCE 05

- Comprendre la différence entre les 3 approches
- Pratiquer la régulation en temps réel pour éviter l'escalade
- Conduire une conciliation
- Arbitrer en situation de blocage

Faire appel à un médiateur pour résoudre un conflit

SÉQUENCE 06

- Conditions nécessaires à une médiation
- Posture de médiateur et enjeux
- Les 7 étapes de la médiation
- Les 3 issues de la médiations
- Médiation et déontologie

Utiliser les outils du médiateur au quotidien

SÉQUENCE 07

- Pratiquer la reconnaissance
- Utiliser le merci stratégique
- Comprendre l'intérêt de la Restitution de sens ou émotionnelle
- Eviter le jeu psychologique avec le Recentrage
- Eviter les amalgames avec le Recadrage