

SAVOIR GERER LES CONFLITS



PUBLIC CONCERNE

Personnel encadrant

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

2 jours

MODALITES

2 séances de 7 heures de cours, de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les mécanismes du conflit
- Repérer les différents types de conflits et les causes qui les génèrent
- Disposer de grilles de lecture pour mieux comprendre les enjeux en présence et ses réactions spontanées face à un conflit
- Adopter des démarches et des comportements efficaces en cas de conflit

PROGRAMME

1. Comprendre le conflit

- Mon expérience du conflit
- Genèse et déroulement des conflits : ce qui les provoque, ce qui les entretient : le "cercle vicieux" du conflit.
- Conséquences du conflit (blocages collectifs, démotivation individuelle...)
- Typologie de réactions face au conflit : analyse de comportement

2. Éviter le conflit

- Détecter les indices pré-conflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux ;
- Repérer le malaise, la tension.
- Accueillir les demandes et les revendications
- Arrêter la progression vers l'affrontement ; assouplir les positions par le dialogue

3. Les sources des conflits

- les malentendus
- les non-dits,
- l'affrontement de logiques,
- les préjugés,
- les désaccords

4. Prévenir et désamorcer le Conflit

- Comment passer d'un conflit non-dit à un conflit ouvert : le DESC
- Détecter les indices pré-conflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Le besoin de reconnaissance
Accueillir les demandes et les revendications

5. Les modalités de traitement des conflits

- Les questions à se poser pour mieux discerner sa part de responsabilité dans le conflit et mieux contrôler sa propre façon de le gérer
- Traitement direct, médiation, arbitrage
- Les comportements efficaces à adopter

METHODES PEDAGOGIQUES

La démarche est active et participative, basée sur l'échange d'expérience entre stagiaires.

- Exposés
- Jeux de rôles à partir de cas et de situations vécues par les participants
- Exercices et conseils

MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

- Un formateur consultant qualifié et expérimenté en communication et développement personnel
- Une salle de formation climatisée et équipée de moyens modernes (écran, vidéo projecteur et caméscope)
- Un support de cours remis à chaque participant

MODALITES D'EVALUATION

Évaluation des acquis tout au long de la formation

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de formation

