

LA GESTION DE CONFLITS

PRÉ REQUIS



- Maîtriser la langue française.

PROGRAMME



Introduction / Accueil

Partie 1 : Différencier problème, tension, crise et conflit

- Les différents types de conflits ;
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Les causes et éléments déclencheurs de conflits ;
- Le triangle dramatique, les rôles et leurs perceptions ;
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

Partie 2 : Les bons comportements pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs ;
- Utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit ;
- La maîtrise des interprétations et de leurs émotions ;
- L'attitude à adopter pour rétablir la confiance ;
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser ;
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.

Partie 3 : Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Ce qui dans mon comportement peut générer des conflits ?
- Je prends du recul pour assumer mes erreurs en faisant face à mes émotions.

Partie 4 : Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place un processus de régulation ;
- L'arbitrage : au bon moment en réponse aux situations d'urgence ou de blocage ;
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

OBJECTIFS



- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit, développer son assertivité.
- Repérer les paramètres du triangle dramatique.
- Gagner en efficacité dans la gestion des conflits.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

PUBLIC



- L'ensemble du personnel de votre établissement.

DURÉE ET LIEU



- **En présentiel**, dans vos locaux ; **En distanciel** ; **En Hybride** (présentiel + distanciel).
- **1/2 journée à 2 jours selon programme choisi.**

MÉTHODES / ÉVALUATION DES COMPÉTENCES



- Apports théoriques : ppt, vidéo, support papier ;
- Questions / réponses , échanges ;
- Exercices des stagiaires, mises en situation ;
- Exercices de diagnostic personnel ;
- Une attestation de formation sera transmise par le CERFOS à l'employeur.

TARIF



- Nous consulter.