

Mieux gérer tensions et conflits

Acquérir une méthode efficace

PUBLIC

Tout professionnel ayant à intervenir dans la gestion des conflits interpersonnels, ou confronté à des situations de conflit dans le cadre professionnel. (collaborateur, responsable hiérarchique, client, fournisseur, collègue)

OBJECTIFS

Mieux comprendre les situations de tensions et conflits
Développer une approche de prévention des conflits
Savoir établir un diagnostic en précisant les causes des difficultés
Acquérir une méthode permettant de gérer les tensions et les conflits de manière constructive
Repérer des modes de fonctionnement dans les situations de conflits, et développer des compétences relationnelles spécifiques

CONTENU

1^{ère} partie (3h) : Prévenir les conflits : La prise de recul et la désescalade

- Identifier les meilleures conditions pour agir
- Préciser les différences entre tensions et conflits
- Les différentes stratégies de résolution de conflit

2^{ème} partie (8h) : Apprendre à établir un diagnostic précis pour mieux traiter les conflits

- Identifier la situation à l'origine des tensions et conflits : développer des capacités d'analyse objective
- Entraînement à l'écoute active, une compétence essentielle pour favoriser la compréhension et clarifier le diagnostic
- Repères et clés de décodage pour préciser l'origine des conflits : entraînement sur des cas réels.
- Acquérir des moyens pour progresser dans la compréhension de ces situations

3^{ème} partie (3h) : Se situer et savoir pratiquer une méthode constructive

- Identifier et classer les différentes solutions possibles, préciser des critères d'évaluation
- Une méthode d'affirmation constructive : la dialectique authenticité – adaptation
- Appliquer des axes de progression pour améliorer les fonctionnements dans les différentes situations professionnelles rencontrées

Plan d'action et bilan

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports de formation, grilles d'observations, mises en situation

ANIMATEUR

Formateur en relations humaines agréé par PRH (Personnalité et Relations Humaines)

SUIVI ET ÉVALUATION

Une **analyse des besoins** est effectuée avant le stage. Un **bilan** est proposé aux stagiaires en fin de stage.

Un **suivi** individuel est proposé afin de favoriser la mise en application.

En fin de stage, une **attestation de formation** est remise, comprenant les résultats de l'**évaluation des acquis de la formation**.

ÉVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION

L'évaluation des acquis est complétée en fin de formation, à partir de l'observation du stagiaire par le formateur au cours de l'intervention, en fonction du critère ci-dessous :

En cours d'acquisition : degré de 1 à 3 (de manière croissante)

Le stagiaire est apprécié par le formateur, sur les domaines suivants :

1	2	3	Savoir établir un diagnostic en identifiant les causes principales des conflits
1	2	3	Avoir intégré les repères et les clés de décodage et d'analyse des conflits
1	2	3	Comprendre les étapes clés de la méthode de résolution

REGLEMENT INTERIEUR

Notre règlement intérieur est remis à l'entreprise et au(x) stagiaire(s).

Il appartient à l'entreprise et à chaque stagiaire de s'engager à le respecter.