

GESTION CONSTRUCTIVE DES TENSIONS ET DES CONFLITS



06 43 38 00 05

actif.horizon@gmail.com

N°SIRET : 830 380 879 00031

N° de déclaration d'activité : 52440836444



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité

A été délivrée au titre

De la catégorie suivante :

Actions de formation.

PUBLIC

☞ Tout public

☞ Pas de prérequis



La plupart de nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, qu'il soit moteur, visuel, auditif ou cognitif et aux personnes présentant des spécificités.

Dans une démarche de co-analyse des besoins et des réponses, nous vous proposerons une solution de compensation de nos prestations en adaptant nos moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.

PUBLIC et DUREE

Nombre de stagiaires : 6 à 12

Durée : Une à deux journées (selon les objectifs choisis ainsi que les mises en situations)

DATES ET LIEU

A définir



Formation accessible en VISIO si le format présentiel devenait inenvisageable

OBJECTIFS

Objectif général :

☞ Développer les compétences nécessaires afin de reconnaître, comprendre et résoudre de manière constructive les conflits, contribuant ainsi à la cohésion et à la productivité au sein de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- ☞ Expliquer les facteurs psychologiques et sociaux qui contribuent aux conflits.
- ☞ Comprendre les conséquences positives et négatives des conflits dans un contexte professionnel.
- ☞ Utiliser des techniques de communication efficaces pour résoudre les conflits.
- ☞ Mettre en œuvre des stratégies de médiation dans des scénarios de conflits simulés.
- ☞ Analyser les causes profondes des conflits spécifiques rencontrés dans un contexte professionnel.
- ☞ Évaluer les dynamiques de groupe qui peuvent contribuer aux tensions.
- ☞ Concevoir des plans de résolution de conflits adaptés à des situations professionnelles spécifiques.
- ☞ Intégrer différentes approches de gestion des conflits pour élaborer des solutions novatrices.
- ☞ Évaluer l'efficacité des interventions de résolution de conflits dans des contextes réels.
- ☞ Analyser les résultats des stratégies de gestion des conflits mises en œuvre au sein de l'entreprise.

Secondaires :

- ☞ S'adapter à l'imprévu
- ☞ Trouver sa posture de facilitateur afin d'encourager ses collaborateurs à évoluer et solutionner un différend en ouvrant leur regard et leur champ des possibles.
Développer une cohésion, un esprit d'équipe, une ouverture aux autres

METHODOLOGIE

- ☞ Le maintien d'un cadre bienveillant et constructif
- ☞ Pédagogie interactive : alternance d'exercices individuels et collectifs, de mises en commun et d'apports théoriques
- ☞ Apports d'outils de pratique : techniques et postures
Mises en situation, jeux de rôles.

EVALUATION

Evaluation des stagiaires par le formateur – en cours et en fin de formation

Pré-évaluation lors du tour de table et de l'Ice breaker

Grille d'évaluation des compétences : Posture, communication verbale et non verbale, argumentaire, capacité d'adaptation

Auto-évaluation des stagiaires– lors des mises en situations

Grille d'auto-évaluation individuelle

Grille d'évaluation des stagiaires observateurs (lors des mises en situation)

Evaluation du formateur par les stagiaires

Formulaire d'évaluation – Tour de table top/flop

SUPPORT

- 📄 Livret de formation
- 📄 Documents pour les différents exercices

TARIFICATION

A partir de 950 € / jour (7h) – Repas et frais de déplacements en sus

Le déroulé ci-après est une proposition de base adaptable, personnalisable à votre environnement ainsi qu'aux métiers et spécialités des futurs stagiaires.

Après un premier rendez-vous gratuit au cours duquel nous échangerons sur vos besoins et attentes, objectifs et contexte, je vous proposerai un devis correspondant.

PROGRAMME

- ✓ Tour de table, présentation du déroulement de la journée – Organisation et cadre
- ✓ Ice breaker : Mise en dynamique et cohésion

I- DEFINIR LE CONFLIT

- 📄 Définition du conflit
- 📄 Les phases d'évolution du conflit

II- ANALYSE DU PROCESSUS DU CONFLIT

- 📄 Conflit : cocktail de personnalités, situations, relations
 - L'analyse transactionnelle, microscope de la communication
- 📄 Les sources du conflit au sein de l'entreprise
- 📄 Les types de conflits
- 📄 Les expressions du conflit
- 📄 Les attitudes au sein du conflit
- 📄 Les conséquences du conflit

III- PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- 📄 Quelques rappels
 - *Technique de base : l'écoute active*
 - *Posture de base : l'assertivité*
 - *Les faits, rien que les faits*
- 📄 Prévenir une situation problématique ou conflictuelle
 - *Méthode d'une formulation d'une demande et d'une consigne*
- 📄 Gérer une situation problématique ou conflictuelle
 - *La méthode TKI de Thomas et Kilmann*
 - *La méthode gagnant-gagnant*
 - *La technique du sphinx*
 - *La technique de l'édredon*

- *La technique du disque rayé*
- *La technique du DESC*

IV- MISES EN SITUATIONS / TRAVAUX DE GROUPES / JEUX DE ROLES

V- EVALUATIONS

VI- POINT DE FIN DE JOURNÉE