

Intitulé de la formation FC04 (2 jours)

❖ PRÉVENIR, ANALYSER ET GÉRER LES CONFLITS

Objectifs pédagogiques des thèmes

- ⇒ Comprendre et analyser le conflit pour y répondre de façon ajustée
- ⇒ Anticiper les situations compliquées pour éviter des problèmes complexes
- ⇒ Avoir le courage d'appréhender différentes situations tendues
- ⇒ Acquérir des méthodes-outils et développer ses réflexes pour être plus efficace et plus serein face à une situation conflictuelle

Public concerné

- Toutes personnes désirants développer ses compétences en matière de prévention, d'analyse et de résolution des conflits et de manière générale toute personne étant potentiellement confrontée à des situations conflictuelles
- Pas de pré-requis particulier, les participants devront toutefois avoir la volonté de s'interroger sur leurs pratiques individuelles et collectives
- Niveau : Fondamentaux ou confirmé selon demande

Programme détaillé – (FC04 - 14h)

JOUR 1

- **Cerner le concept et le phénomène du conflit**
 - Définir le mot conflit et comprendre la polysémie du terme
 - Déceler les archétypes de réactions face à un conflit dans l'esprit collectif
 - Reconnaître les différentes caractéristiques et natures d'un conflit
 - Mesurer les impacts sur la performance collective et le bien-être individuel
 - Réfléchir aux rôles de l'entreprise dans la qualité du vivre-ensemble
 - Identifier les facteurs-clefs sources de conflits liés aux individus
 - Responsabiliser les managers face aux enjeux du phénomène

- **Comprendre les mécanismes faisant évoluer un conflit**
 - Le cycle - déroulé - temporalité - étapes - phases d'un conflit
 - La genèse des conflits dans les organisations (Grille d'analyse issue d'une expérience empirique menée sur plus de 1 500 personnes)
 - Les principales causes expliquant l'émergence des conflits
 - Les différents degrés et stades de développement d'une situation tendue
 - La compatibilité des personnalités dans un groupe

JOUR 2

- **Créer les conditions d'un dialogue constructif, juste et équilibré**
 - Décrypter le sens et la portée du langage verbal et non-verbal, vecteur essentiel pour le dénouement de situations tendues
 - Favoriser l'évolution des points de vue en pratiquant l'écoute active
 - Comprendre et gérer ses réactions émotives, cognitives, et physiques
 - Faire preuve de discernement face à ses biais cognitifs
 - Favoriser des échanges constructifs et efficaces avec l'assertivité et la communication non-violente

- **Passer d'un état conflictuel à la coopération renouvelée**
 - Retenir les étapes-clefs d'un processus de négociation et de construction de terrains d'entente
 - Identifier des outils efficaces qui préviennent et qui régulent les conflits
 - Choisir la stratégie idoine pour résoudre et/ou dépasser un conflit
 - Gérer des situations difficiles avec méthode : adopter les attitudes et les comportements facilitant la régulation des problèmes

Informations essentielles et modalités pratiques

- **Durée** : 2 jours (14h), possibilité de répartir la session en journées non consécutives
- **Dates et sessions** : à définir selon demande
- **Horaires** : 9h00-12h30 ou de 13h30-17h00
- **Tarif public intra-entreprise** : 1 500€ HT/Jour pour un groupe de 3 à 8 personnes, puis 100€ HT/Jour par personne ajoutée dans la limite de 12 personnes par groupe
- **Contact** : contact@formations-management.fr - 09 72 17 24 12 (appel non surtaxé)
- **Lieu** : Dans vos locaux ou dans l'une de nos salles, en présentiel ou par système de visio-conférence

Animation et moyens pédagogiques – points forts de la formation

- **Nombre de participants limité** pour s'occuper de chacun en traitant de ses cas spécifiques tout en favorisant l'échange collectif
- **Réflexion** : apports méthodologiques sur supports clairs et concis associés à de nombreux exemples et illustrations ; tests d'auto-évaluation ; débats-échanges structurés autour des pratiques individuelles et collectives ; étude de cas
- **Expérimentation** : exercices de prises de conscience par des jeux de rôles et/ou des mises en situations multiples ; bon équilibre entre théorie et pratique.
- **Assimilation** : exercices individuels ou en sous-groupes autour d'une méthode ou d'un outil pour favoriser l'appropriation ; élaboration de son plan d'action

Évaluation et suivi

- **Avant la formation** : Identification des attentes et de l'objectif pédagogique ; Signature convention de formation ; Réalisation des tests de pré-requis
- **Pendant la formation** : Évaluation des acquis à chaque étape du stage ; Élaboration d'un plan d'action personnalisé avec objectif(s) définis en début et validé en fin de stage ; Diffusion de la liste d'émargement
- **Après la formation** : Évaluations de la formation sur tous ses aspects ; Réalisation du test en ligne des acquis post formation ; Attestation de formation ; Accompagnements personnalisés (modalités et possibilités sous conditions).