

Formation à la gestion des conflits

2 jours pour prévenir et gérer les conflits

Les participants apprendront à rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Public:

Tout public

Prérequis:

Aucune connaissance particulière.

Modalité d'évaluation:

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (70% du temps).

Modalités pédagogiques:

Une pédagogie centrée sur l'apprenant qui s'appuie sur ces connaissances et combine diverses modalités qui le rend acteur de sa formation.

Tarif:

2 journées de 7h

De 2 à 8 personnes max

Intra: 1400€ HT / jour

Inter: 1100€ HT / participant

1) Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.
- ▶ **Exercice:** Autodiagnostic : vos situations, vos réussites, vos échecs.

2) Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle".
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.
- Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.
- Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.
- ▶ **Exercice:** Jeux de rôle : simulations de situations conflictuelles

3) Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.
- ▶ **Mise en situation:** Plan d'actions en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits,

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

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- ▶ **Mise en situation** Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.

CafyB 

Yasmina BOULAND 

06 10 73 32 58 

Yasmina.bouland@club.fr 

www.cafyb.fr 