

Mieux gérer tensions et conflits

Acquérir une méthode efficace

Ce stage peut participer au dispositif de prévention des risques psychosociaux

PUBLIC

Tout professionnel confronté à un conflit dans le cadre professionnel et souhaitant acquérir une méthode efficace

Pré-requis : aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à cette formation

OBJECTIFS

Acquérir une méthode constructive pour favoriser la résolution des conflits

Savoir établir un diagnostic sur les causes et les enjeux

Savoir anticiper la récurrence des tensions et des conflits

CONTENU

1^{ère} partie (3h) : Les facteurs clés pour la désescalade

- Construire le cadre d'une approche constructive
- Les différentes stratégies de résolution de conflits

2^{ème} partie (8h) : Etablir un diagnostic

- Analyser et objectiver la situation – L'outil des 3 niveaux
- Clarifier les enjeux majeurs pour chaque protagoniste – Mises en situation
- Comprendre l'origine du conflit avec des clés de décodage

3^{ème} partie (3h) : Entrer dans une phase de résolution

- Construire et évaluer les solutions – Grille d'analyse
- L'attitude d'authenticité-adaptation – Les critères pour un positionnement ajusté
- Repères et clés d'efficacité pour favoriser la communication et la compréhension

Synthèse, plan d'action et bilan

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Approche méthodique guidée

Apports théoriques

Travaux en groupe (8 à 12 personnes maximum)

Fiches outils, grilles d'observation

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

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

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.