

GESTION DE CONFLITS

Réf
RGDCDEVP-FPI14

Modalité
Présentiel

Durée
2.0 jour(s) - 14.0h

Nb stagiaires
10



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Connaître et repérer les différents types de conflits et leurs mécanismes.
- Connaître et comprendre les étapes « nécessaires » à la résolution d'un conflit.
- Identifier et comprendre les attentes des parties prenantes impliquées dans le conflit.
- Adopter la meilleure posture pour sortir du conflit.
- Réguler vos émotions et garder votre calme pour sortir du conflit.
- Utiliser des outils simples et pratiques pour gérer les conflits.
- Déterminer un cadre commun pour anticiper et éviter les conflits.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Genèse d'un conflit.
- Savoir repérer rapidement la naissance d'un conflit.
- Identifier les mécanismes en jeu par différents modèles, son rôle dans ce processus.
- Pourquoi et comment ne pas chercher à fuir et éviter un conflit.

Prendre conscience de ses propres fonctionnement

- Le principe de fonctionnement d'un individu.
- Ses méta-programmes de fonctionnement, ses ressources.
- Adopter la meilleure posture pour sortir du conflit.

Outils pratiques pour sortir du conflit

- Définir son intention.
- Poser le cadre.

- Prendre en compte le contexte et les interlocuteurs.
- Choisir son vocabulaire.
- Changer sa position perceptuelle.
- Viser le gagnant/gagnant.

La communication pour sortir d'un conflit

- Outils linguistiques.
- La relation au service des relations apaisées.
- Le recours à un tiers (coach, facilitateur, médiateur...) si besoin.

Pratique en sous-groupe.



PÉDAGOGIE

La pédagogie repose sur l'alternance d'apports théoriques, de démonstrations et de pratiques en sous-groupes.

Des supports pédagogiques sont remis lors de la formation.



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Notre formateur est coach professionnel certifié RNCP et Enseignant en PNL.

Facilitateur en Intelligence Collective, il dispose d'une longue expérience de management dans l'industrie.

Il accompagne les individus et les organisations sur les thématiques de développement personnel et de management.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions.