

Programme de formation

Gestion des conflits

But de la formation

- Comprendre les mécanismes organisationnels et humains des tensions, des crises et du conflit
- Analyser un conflit et le solutionner en conséquence
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Finaliser efficacement la sortie du conflit
- Concevoir, déployer et optimiser une politique de prévention des conflits
- Implanter une culture de collaboration anti-conflits
- Construire son plan d'amélioration personnalisé

Pré-requis

Aucun

Liste des référents

Référent administratif : MME Patricia RIEUBON

Référent handicap : MR Jean-Yves DELEUZE

Type de public

Tout public

Moyens pédagogiques

- Présentation des points-clés des apports théoriques selon le plan de la formation (Powerpoint)
- Outils spécifiques et conçus par notre cabinet
- + outils sur-mesure selon les besoins des stagiaires (pré-existants ou conçus en salle avec les stagiaires pour répondre à leurs besoins)

Sanction de la formation

Attestation de formation

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques adaptés aux situations de travail réelles des bénéficiaires, illustrés d'anecdotes et exemples concrets
- Mises en situation, simulations et jeux de rôle réalistes créés sur-mesure pour les bénéficiaires et reprenant leur situation de travail et expériences réelles
- Exercices pratiques & Etude de cas concrets
- Définition d'un plan d'amélioration en fin de formation

Durée

21 heures (3 jours).

Programme

Percevoir et comprendre tensions & conflits

- Auditer les facteurs déterminants / catalyseurs de tension propre à son activité et à son organisation
- Auditer ses collaborateurs et leurs dynamiques de tension et de conflit respectives, à échelles individuelle et collective
- Connaître les mécanismes de tension, de crise et de conflit

Résoudre positivement le conflit

- Analyser la situation et les forces en présence : stratégies d'acteurs ; conditions de genèse / d'amplification ; poids de la raison / de l'affect ;...
- Anticiper la suite de l'action : évaluer les conséquences de l'intervention / de la stratégie d'attentisme ; ...
- Préparer sa stratégie d'intervention
- Déployer sa stratégie d'intervention managériale :
 - La communication en situation de crise
 - Le recadrage à chaud / à froid
 - L'arbitrage
 - La médiation
- Assurer le suivi du conflit si nécessaire

Contractualiser et capitaliser la résolution

- Savoir mobiliser les bons acteurs aux bons moments
- Assurer la traçabilité du conflit dans la perspective de protection des parties prenantes
- Contractualiser la fin d'un conflit
- Capitaliser et communiquer des règles de vie
- Capitaliser un rôle de « solutionneur légitime de conflits »

Prévenir crise et conflit de manière proactive

Définir sa propre politique de prévention ; assurer son déploiement optimale ; Entrer dans une démarche d'optimisation continue

- Mener un audit de base en interne de manière participative pour impliquer : bases de méthodologie, dont incidents critiques
- Se construire une intervention de base : outils de base de prévention (GAPP,...)
- Implanter une culture préventive et un climat social positif ;
- Développer et cultiver un esprit d'équipe

Construire son plan d'amélioration personnalisé

- Cerner ses points forts pour les optimiser
- Repérer ses axes d'amélioration pour les travailler
- Innover dans sa prévention des conflits

Accessible aux personnes en situation d'handicap : oui