



Gestion des conflits

Programme de formation mis à jour le 31/05/2024

MODALITÉS

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes organisationnels et humains des tensions, des crises et du conflit (ses déclencheurs, ses catalyseurs, ses atténuateurs, ses solutionneurs)
- Analyser un conflit et le solutionner en conséquence
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Finaliser efficacement, tracer, suivre et capitaliser le conflit et sa résolution
- Concevoir, déployer et optimiser une politique de prévention des conflits
- Implanter une culture de collaboration anti-conflits
- Construire son plan d'amélioration personnalisé

Compétences visées

- Identifier les causes des conflits professionnels
- Utiliser des techniques de communication pour apaiser les tensions
- Prévenir les conflits et promouvoir un climat de travail collaboratif

Public et prérequis

- Cette formation peut s'adresser à tout le monde
- Pas de prérequis

Durée et tarif

- 3 journées soit 21 heures
- À partir de 1 200 €HT*/ jour

*Tarif à revoir selon la personnalisation du contenu et des modalités souhaitées de la formation.
Pour plus d'informations veuillez nous contacter.

PROGRAMME

1. Percevoir et comprendre tensions et 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

2. 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

3. 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 »

4. 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

5. 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

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Remise d'un support de cours

Moyens techniques

- Support de formation
- Salle de formation dédiée à la formation : vidéo projecteur, tableau blanc, paperboard
- Connexion internet disponible
- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention. Leur expérience terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

Modalités et délais d'accès

- Formation réalisée en intra, possibilité de distanciel ou présentiel
- Tout au long de l'année
- Démarrage garanti sous 15 jours après validation de votre demande de formation (délai variable selon le financeur)
- Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition au 04 67 99 95 65

Suivi et évaluation résultats possibles

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Évaluation des acquis tout au long de la formation :
 - Évaluation des compétences
 - Évaluation atteinte des objectifs visés
- Attestation de formation individualisée
- Questionnaire de satisfaction
- Questionnaire d'évaluation à chaud de la formation
- Questionnaire d'évaluation à froid de la formation

Pour plus d'informations

 04 67 99 95 65

 contact@geometrievariable.com

 www.gv-formation.com