

LA GESTION DES CONFLITS

Savoir faire face et intervenir de manière efficace



TARIF 2024
1.490 € TTC
PAR AGENT

OBJECTIFS - COMPETENCES VISEES



- Permettre aux participants d'approfondir et de confronter leur pratique professionnelle pour mettre en place des stratégies de prévention et de résolution de conflits.

DUREE
3 jours
(9 h -17 h)

METHODOLOGIE

La démarche générale de la formation cherchera à analyser et résoudre les problématiques rencontrées dans la pratique professionnelle. Elle sera centrée sur les besoins réels des stagiaires et sur le réinvestissement direct des acquis dans la réalité professionnelle grâce à un plan d'action.

L'échange et la confrontation des problèmes entre stagiaires, de services et métiers différents, permettront la mutualisation des expériences et la recherche commune de solutions opérationnelles.

A partir de l'architecture générale de la formation, le formateur déclinera (si nécessaire et si souhaité par les responsables de la formation) des variantes dans le but de répondre aux besoins et attentes spécifiques des différents profils des stagiaires en prenant en compte leurs prérequis. Le « sur mesure » étant un mode de travail habituel pour nos intervenants, le formateur fera le point avec les responsables de la formation et régulera ultérieurement avec les stagiaires, en début de stage et tout au long de la formation.

Les apports de méthodologie, méthodes, outils et exercices se feront selon le besoin des participants et selon la dynamique du groupe afin de rester fidèle à l'esprit d'accompagnement d'une formation qui vise un impact concret dans la vie professionnelle.

L'objectif visé est de faire évoluer les représentations, les compétences et le comportement professionnel des stagiaires dans toutes les situations où l'on attend de l'encadrement une réelle valeur ajoutée en termes de communication, d'animation d'équipe, d'organisation, de coordination, et d'optimisation de la performance au plan individuel et collectif.



PUBLIC CONCERNE

- Managers, chefs et contributeurs de projet, chargés de mission. Personnel médical chef de service/de pôle.

PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation.

NOMBRE DE PARTICIPANTS



12 personnes maximum

PROGRAMME



ORIGINES, MECANISMES ET IMPACT DES CONFLITS

- Travail en sous-groupes avec synthèse des 3 groupes et apports par le formateur.

L'ANALYSE D'UNE STRATEGIE

- Approche structurelle, fonctionnelle et/ou relationnelle

PRENDRE PLACE SUR LE TERRAIN DU CONFLIT

- Analyser la situation
- Savoir définir les priorités
- Les comportements assertifs à développer

CONNAITRE SON MODE DE COMMUNICATION ET DEVELOPPER DE NOUVEAUX REFLEXES LORS DE LA GESTION DE CONFLIT

- Différences de perception
- Relation expérience, pensée, langage
- La double fonction de l'expression

L'ILLUSION D'EVIDENCE ET LES SYSTEMES DE REFERENCE

LA DIFFICULTE DE L'ECOUTE ACTIVE

L'ACTION DU NON-DIT PAR LE NON-VERBAL

ETABLIR LES CONDITIONS DE REUSSITE DE LA VIE RELATIONNELLE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

LA GESTION DE CONFLIT COMME UNE RESOLUTION DE PROBLEME

GESTION DU STRESS ET MAITRISE COMPORTEMENTALE

POSITIVER LES CONFLITS ET DIALOGUER POUR ETABLIR UN NOUVEL EQUILIBRE

MAITRISE LA NEGOCIATION MANAGERIALE

- Préparation de l'entretien, de la réunion
- Maîtrise de l'entretien
- Après l'entretien

DEFINITION D'UN PLAN D' ACTIONS PERSONNEL



SUIVI ET EVALUATION DE LA FORMATION

- Test de pré positionnement en début de formation pour évaluer le niveau du stagiaire
- Test de post positionnement en fin de formation pour évaluer l'évolution des compétences
- Fiche d'évaluation globale de la formation
- Remise d'une attestation de formation