

Prévenir et gérer les conflits

Public

Toute personne exerçant un management fonctionnel/transversal

Effectif

12 participants maximum

Pré requis

Avoir des bases en management

Durée

2 jours (14 heures)

Intervenant

Formateur-consultant

Référente/Contact

Marie-Line DE CARLI
Conseillère en Formation
Professionnelle
05 40 54 70 91

Compétences visées

- » Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations.
- » Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les indicateurs de situations conflictuelles.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Caractériser un conflit.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Utiliser des méthodes pour réguler et sortir des conflits.

Contenu

La nature des conflits et des tensions :

- La différence entre problème, tension, crise et conflit. Qu'est-ce qu'un conflit ? Faut-il éviter les conflits ?
- Le conflit comme facteur d'amélioration.
- Les principales sources des conflits.

Mieux se connaître pour mieux résoudre les conflits :

- L'enchaînement de ses réactions face aux conflits.
- Identification de son mode d'intervention dominant.
- Les différentes stratégies (évitement, confrontation, compromis).
- Une démarche, des outils pour traiter et sortir d'un conflit.
- Deux situations possibles : protagoniste ou médiateur.

Contenu de la formation (suite)

Traiter et sortir d'un conflit en qualité de médiateur ou d'arbitre

- L'analyse stratégique des situations de travail et les enjeux des collaborateurs.
- Les jeux psychologiques des acteurs, leurs motivations et leurs stratégies d'action.
- La méthode : la recherche de compromis ou celle du consensus.
- Son propre positionnement dans l'arbitrage.

Modalités pédagogiques

La pédagogie prend en compte les savoirs de chacun et se caractérise comme une pédagogie expérientielle en alternant des apports théoriques, cas pratiques, mises en situation, l'échange d'expérience entre les participants.

Modalités d'évaluation

- » Positionnement préalable par un questionnaire.
- » Evaluation formative tout au long de la formation. Les productions constitueront une évaluation des acquis.
- » Evaluation de satisfaction en fin de formation.
- » Evaluation différée des effets de la formation, entre 3 à 6 mois, par questionnaire.

A l'issue de la formation, une attestation de formation sera délivrée à chaque stagiaire, par le CAFOC.

Le GIP FCIP D'Aquitaine dont le CAFOC dépend, a obtenu le 15/12/2024, le renouvellement du label EDUFORM et la certification Qualiopi délivrés au titre des catégories d'actions suivantes :
formation continue et validation des acquis de l'expérience

GIP FCIP d'Aquitaine – Département CAFOC Formation
CS81499 – 33060 BORDEAUX Cedex

N° déclaration d'activités : 72.33.P.02.06.33 – SIRET : 183 300 417 000 15 – Le GIP FCIP d'Aquitaine est non assujetti à la TVA

Mise à jour 07-01-2025