

ACTION	PREVENIR ET GERER LES CONFLITS
OBJECTIFS	Analyser les situations de tensions dans l'entreprise Identifier les différentes formes de conflits et les anticiper Sortir du conflit par l'échange de représentation dans un contrat « gagnant » Optimiser le dialogue social par la régulation et la communication. Gérer le stress et les émotions engendrées par les conflits relationnels
NOMBRE DE PARTICIPANTS	- Entre 6 et 14 participants
DUREE	2 jours
DATES	
PROGRAMME	<p><b>1 le conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est ce qu'un conflit ?</li> <li>- Les différents types de conflits</li> <li>- L'influence positive du conflit</li> <li>- L'influence négative du conflit</li> <li>- Caractériser la nature et le niveau du conflit</li> <li>-</li> </ul> <p><b>2 – Comment gérer le conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les sept étapes dans le traitement d'un conflit</li> <li>- identifier les causes du conflit</li> <li>-comprendre la stratégie des différents acteurs</li> <li>- quels sont les besoins, les demandes, les émotions ?</li> <li>- diagnostiquer son mode d'intervention <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la négociation</li> <li>b) l'arbitrage</li> <li>c) la médiation</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3- Sortir du conflit par la régulation</b></p> <p>La régulation : définition Transformer le conflit en malentendus Communiquer et méta communiquer Rétablir la confiance Mettre en place de nouvelles règles du jeu</p> <p><b>4– Le rôle des émotions dans la gestion des conflits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire la différence entre le fait observable et le ressenti</li> <li>- les différentes émotions et leurs besoins associés</li> <li>- les sentiments parasites</li> <li>- gérer le stress occasionné par les conflits à l'aide des ancrages positifs.</li> </ul>

	<p><b>5 – Le contrat OK+ OK+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Travailler son niveau d’assertivité</li> <li>- se montrer assertif savoir dire non</li> <li>- identifier son scénario de vie(AT)</li> <li>- le concept de position de vie (AT)</li> <li>- la notion du lien et de l’alliance</li> <li>- passer de la compétition à la coopération</li> </ul> <p><b>6– cinq attitudes forces pour anticiper et gérer les conflits</b></p>
<p>OUTILS ET METHODES PEDAGOGIQUES SUPPORTS</p>	<p>Apports théoriques Tests et grilles d’analyse spécifique à la gestion des conflits Dynamique de groupe (échanges&amp;paroles) présentation, prise de parole Retour sur les expériences personnelles et professionnelles Travaux de synthèse en sous groupe Jeux de rôles, de communication Observation, Analyse et évaluation</p> <p>L’intersession permet de mettre en pratique les acquis sur le terrain et de débriefer lors de la deuxième journée sur ce qui fonctionne mieux et ce qui reste à améliorer</p> <p>Al’ issue de la formation chaque participant se voit remettre un cahier de synthèse de l’ensemble des éléments théoriques et pratiques évoqués au cours de la formation</p>
<p>FORMATEURS PRESENTIS</p>	<p>Annie Weber ou Thomas Kourliandsky Formateurs RH, coachs, superviseurs, enseignants Intervenants universitaire en management. Sophrologue et spécialiste du travail de médiation en groupe</p>
<p>DATES</p>	<p>- 27 Sept-4oct ;3oct-10oct ;17oct-24oct ;18oct-25oct ;21nov-28nov</p>
<p>lieux</p>	<p>BORDEAUX CHATEAU MOULERENS GRADIGNAN DAX CCI SALIES DE BEARN</p>