



Ref : RPS005

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Comprendre les mécanismes à l'origine d'un conflit, anticiper ou sortir d'un conflit, en adoptant la stratégie d'intervention appropriée



Public

Toute personne ayant à gérer des conflits dans sa fonction.



Participants

Jusqu'à 8 personnes



Intra

Dans vos locaux, selon vos disponibilités



Prérequis

Aucun



Durée

1 jours (7 heures)



Inter

Nous consulter

Objectifs



Analyser les différents types de conflits, leur origine, leur nature, leur niveau



Adopter la stratégie d'intervention appropriée pour anticiper ou sortir d'un conflit

Programme

DIFFERENCIER PROBLEME, TENSION, CRISE ET CONFLIT

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Faut-il éviter les conflits ?

Connaître les principales sources des conflits

Caractériser la nature et le niveau du conflit

ACQUERIR DES METHODES POUR ANALYSER LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS, STRUCTURELS, INTER OU INTRA-GROUPES, INTERPERSONNELS

Identifier les causes des conflits

Comprendre la stratégie des différents acteurs

Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation

SORTIR DES CONFLITS PAR LA REGULATION

Comprendre comment l'autre construit le conflit

S'ouvrir pour rétablir la confiance

Réguler et traiter les transgressions

Mettre en place de nouvelles règles du jeu

Jouer un rôle de médiateur ou faire appel à un médiateur

ANTICIPER LES CONFLITS ET LES MODALITES D'INTERVENTION

La genèse des conflits et les signes avant-coureurs

Comprendre les mécanismes de détérioration du climat

Jouer son rôle dans l'observation sociale de son unité

EXERCICES PRATIQUES

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, diaporamas et nombreux exercices et mises en situation pour envisager les possibilités de gestion des conflits.

- Mise en pratique de techniques de communication.

Matériel pédagogique

Vidéoprojecteur

Intervenant

Formateur expérimenté en management et gestion des conflits.

Evaluation et validation

Epreuves pratiques (mises en situation)

Délivrance d'une attestation de fin de formation.

Support remis aux stagiaires

Un support de formation est remis à chaque stagiaire en fin de formation

Les + NEOMIS

- + Mises en situation adaptées à votre activité
- + Pédagogie ludique et interactive
- + Garantie **minimum 60% de pratique**

98,3 % Taux de satisfaction
stagiaires



Notre engagement qualité



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION**