

Développement Personnel
 Formation Inter-entreprises



Gestion des tensions et des conflits
 3 jours
 [21 heures]
 DPCO569

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco569.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs.
- Améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.

PUBLIC

Toute personne confrontée à des situations conflictuelle et stressante au quotidien.

PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la formation

Écoute active
 P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)
 Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus
 Télévision et caméra
 Un support de cours est distribué à chaque participant.

POINTS FORTS

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

CONTENU

1 Les différents types de désaccords

► Développement Personnel
► Formation Inter-entreprises



Gestion des tensions et des conflits

3 jours
[21 heures]
DPCO569

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco569.aspx>

- > Les indicateurs de conflits.
- > Les conflits ouverts et fermés.
- > Typologie des rapports de force.

2 La psychologie du conflit

- > L'instauration du conflit.
- > Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité.
- > Le centre du conflit.
- > La durée.

3 Les causes de désaccords professionnels

- > Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures.
- > Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...
- > Pression des échéances, des imprévus.
- > Non-participation aux décisions.
- > Abus de pouvoir.
- > Manque de communication, d'information.

4 Les attitudes face aux conflits

- > Les comportements spontanés.
- > Repérer ses préjugés, ses croyances.
- > Gérer ses émotions.

5 Approche constructive de résolution des conflits

- > La spirale de l'agressivité.
- > Les comportements efficaces et inefficaces.
- > La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes.
- > La recherche des solutions, la phase des enjeux.
- > Savoir sortir des situations de blocage.
- > Les compromis gagnant/gagnant.

► Développement Personnel
► Formation Inter-entreprises



Gestion des tensions et des conflits

3
jours
[21 heures]
DPCO569



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco569.aspx>

- > Le contrat commun et l'après conflit.

6 L'arbitrage et la médiation

- > Dépassionner les rapports.
- > Les six étapes de la médiation.
- > Repérer les véritables sources de conflits.
- > Mener une négociation entre deux parties.
- > La solution finale et le suivi.

7 La prévention des conflits

- > Exprimer les désaccords. clarifier.
- > Traiter les revendications, gérer les tensions.
- > Faire face aux tactiques, aux critiques.
- > Travailler avec une personne difficile.
- > Favoriser la cohésion dans une équipe.
- > Savoir dire non.