



Fiche M4TRC

RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

LA GESTION DES CONFLITS

Objectifs

Le conflit est une réalité humaine et psychologique qui nécessite d'être gérée. Il y a plusieurs manières de gérer un conflit, comme il existe plusieurs types de conflits. Au travers des situations vécues par les participants, cette formation fait une analyse approfondie des différentes natures de conflits et permet d'étudier concrètement les solutions possibles en plaçant la communication et le respect d'autrui au cœur des stratégies de résolution.

- ◆ Comprendre ce qui se joue dans un conflit, et l'impact de ce dernier sur soi-même, sur les autres, et dans l'organisation
- ◆ Comprendre la dynamique du conflit et les différentes natures de conflits
- ◆ Approcher les différents styles de gestion des conflits et analyser son style privilégié
- ◆ Comprendre l'importance de la communication dans la régulation des conflits
- ◆ Réfléchir à son plan de développement personnel en matière de gestion des conflits

Programme

Mieux comprendre le conflit

- ◆ Comprendre son propre ressenti
- ◆ Les différentes définitions
- ◆ La notion de conflit dans le champ professionnel
- ◆ À quoi sert le conflit ?
- ◆ Pourquoi gérer le conflit ?

Les styles et le comportement

- ◆ Les 5 styles pour gérer le conflit :
Concurrence, Collaboration, Compromis, Évitement, Adaptation
- ◆ Les 2 dimensions de comportement :
Comportements assertifs, Comportements coopératifs

L'importance de la communication

- ◆ L'écoute active
- ◆ Le feedback et l'expression de la reconnaissance
- ◆ Les leviers de la motivation

Choisir sa stratégie de résolution des conflits

- ◆ Mieux se connaître et mieux comprendre les autres au travers du modèle comportemental DISC
- ◆ Utiliser les niveaux d'ouverture et d'écoute de Will Schutz
- ◆ Les Positions de Vie dans l'Analyse Transactionnelle
- ◆ Comment sortir du Triangle Dramatique de S. Karpman ?
- ◆ La méthode D.E.S.C.

Date (s) :

12-13 février 2020

Lieu :

URIOPSS IDF

Durée :

2 jours (14 heures)

Tarif adhérents :

620 €

Public :

Tout salarié

Méthodes pédagogiques :

- ◆ Apports théoriques, méthodologiques et expérientiels de l'intervenant
- ◆ Prise de recul sur ses propres représentations
- ◆ Témoignages, échanges, et cas pratiques

Intervenant (s) :

Amélie LOIREAU: anthropologue sociale de formation initiale, formatrice et coach professionnelle ayant occupé des fonctions managériales opérationnelles et collaboratrice de l'Uriopss Idf

Suivi et évaluation :

- ◆ Signature d'une feuille de présence et délivrance d'une attestation de fin de formation
- ◆ Evaluation de l'action de formation par la remise d'un questionnaire d'évaluation et de satisfaction

Cette formation est également réalisable en intra, dans vos locaux.

