

GESTION DES CONFLITS

A l'issue de la formation « Gestion des conflits », le stagiaire est capable de favoriser une communication constructive et positive pour éviter les conflits.

Objectifs de la formation

Comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes.
Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles.
Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale.

Contenu de la formation

Différencier « problème » « tension » « crise » et « conflit »

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment et pourquoi le conflit ?
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le « métamodèle »
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les maîtriser et ne pas les reproduire.

Mises en situations : les différents types de conflits, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui, dans son comportement managérial, peut générer des conflits
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

Plan d'actions en binômes : les atouts, les freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Réguler grâce à des outils pour éviter l'escalade
- Mettre en place un processus de régulation
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

Outils - Méthodologie

Formation théorique, vidéo-projection et support papier
Jeux de rôle

Public

Les équipes d'encadrement (responsables de secteur, directeur(trice) de structures d'aide à domicile ou institutions)

Pré requis

Niveau BAC

Validation

Attestation d'acquis de la formation

Evaluation de la formation

QCM, mises en situation

Service valideur

IFMAD délivre une attestation des acquis

Formateurs : diplômés

Tarifs et dates

Consulter IFMAD

Durée indicative

3 jours (2 + 1 à distance)

de 9H à 12H30 et de 13H30 à 17H

Nombre de stagiaires : groupe de 10 maxi

Possibilité d'adapter le contenu en fonction de vos critères spécifiques.

CONTACT

IFMAD

134 route de Châteauneuf du Rhône

26200 MONTELIMAR

Tél : 07 71 88 66 14