

Prévenir et gérer les conflits (REF : 9.1)

Apprendre à prévenir et gérer les conflits :

la mise en œuvre des stratégies bienveillantes avec ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires.

Si votre rôle et votre mission vous mettent au contact avec les autres, si vous avez à trancher et à arbitrer des décisions importantes dans votre activité professionnelle ou avec vos partenaires, cette formation gestion conflit correspond parfaitement à ces enjeux.

Elle vous permet d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits qui peuvent naître de divergences de vue, d'opinion ou de stratégie.

En 3 jours, cette formation sur la gestion des conflits vous permettra de décoder les situations de conflits, de limiter les tensions qui pourraient en découler et finalement de les prévenir.

Au sortir de la formation gestion des conflits, vous disposez des outils d'analyse nécessaires pour décrypter les comportements symptomatiques des conflits et résoudre concrètement les situations difficiles.

Conçue pour optimiser vos talents en matière de gestion conflit et développer vos potentialités, la démarche pédagogique très participative alterne des apports conceptuels sur les comportements conflictuels avec des exercices pratiques permettant l'appropriation des techniques et leur mise en œuvre dans votre contexte professionnel et/ou personnel.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre en quoi les conflits sont inévitables dans toute activité humaine et comment ils peuvent être facteurs de progrès et d'amélioration de la maturité professionnelle
- Repérer les situations difficiles et être en capacité de gérer les attitudes négatives grâce au processus de communication Non Violente
- Identifier les causes réelles du conflits pour retrouver sa zone de pouvoir et de responsabilité, en cernant les enjeux sans céder aux provocations et aux polémiques
- Passer de la logique de résolution des problèmes à une logique créative et bienveillante de la gestion des conflits
- Négocier dans une optique gagnant/gagnant en déployant de nouvelles attitudes favorables à la constitution d'une synergie pour travailler efficacement ensemble dans la durée

Méthode pédagogique :

Pédagogie active et participative favorisant les échanges et la réflexion

- Apports théoriques et conceptuels
- Analyse de pratiques : repérage des situations conflictuelles
- Mises en situation
- Jeux de rôles
- Exercices et travaux pratiques en situation professionnelle
- Échanges interactifs entre les participants sur leur pratique pour favoriser la réflexion et la prise de recul
- Plan de progrès personnalisé
- Evaluation, bilan
- Support pédagogique

Programme détaillé :**J 1 : LE PROCESSUS DE COMMUNICATION NONVIOLENTE Et L'EXPRESSION AUTHENTIQUE**

Clarifier puis exprimer ce qui se passe en nous
Formuler une demande négociable

J 2: L'EMPATHIE

L'écoute de ce qui se passe chez l'autre
Les 4 manières de recevoir un message
Entendre et recevoir un « NON »

J 3 : LA DANSE DU DIALOGUE

L'expression authentique et l'empathie dans le dialogue
Trouver l'accord sur les besoins par delà le désaccord
Exprimer un remerciement, de la reconnaissance

La formation gestion conflit propose un dispositif complet de méthodes dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant le séminaire et serviront d'appui aux thèmes développés.

Il s'agit d'utiliser votre situation actuelle comme base évolutive vers l'intégration des techniques de gestion des conflits. La formation gestion conflit se déroule en "Training-Group".

Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel.

Grâce à une approche personnalisée visant à optimiser vos performances, vous mettez au point, votre propre plan d'action de progrès.

Intervenant :

Isabelle Goudé Lavarde

Médiatrice en entreprise

Formatrice spécialisée dans les ressources humaines et dans la gestion des conflits

Professeur à l'ENACT - INSET, en tant que Titulaire Attachée Principale

- Ecole Nationale d'Administration des Collectivités Territoriales -

Institut National Spécialisé dans les Etudes Territoriales

Rédactrice dans la revue Interface des Directeurs Généraux

Horaires :

9h-12h30 et 13h30-17h

Nous suggérons aux participants de se présenter sur les lieux de stage 10 à 15 minutes en avance, ils seront accueillis autour d'un café.

Groupe de 10 à 12 personnes

Tarif et durée de la formation

TARIFS 3 jours par personne en euros	TPE	PME	Entreprise
Tarif 2014- 2015	360	600	900

Modalités :

La formation interentreprises se déroule à Bures sur Yvette.

L'information concernant les lieux et le déroulement et les moyens d'accès est communiquée aux participants dès leur inscription effective par messagerie électronique.

La restauration, les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque participant ainsi que les frais de déplacement.

Le nombre de stagiaires inscrits à ce séminaire est limité afin que chacun puisse bénéficier d'une approche pédagogique personnalisée.