

GESTION DES CONFLITS : PREVENIR, GERER ET DEPASSER LES CONFLITS



PUBLIC : collaborateurs CMA / CFA et élus



PRÉREQUIS : /



DURÉE : 2 jours (avec possibilité de 0,5 J de REX)



TARIF
Inter : 640€ par apprenant
Intra : devis sur demande

MODALITÉS : présentiel ou distanciel (sur mesure possible)

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



- ✓ Différencier désaccord, tension, crise et conflit
- ✓ Évaluer sa posture et sa capacité à gérer des situations déstabilisantes
- ✓ Mobiliser des techniques de communication interpersonnelle
- ✓ Employer une approche de médiation pour faciliter la résolution des problématiques et préserver les relations.

LE PROGRAMME

Séquence 1 : Travail sur ses représentations

- Prendre conscience de ses représentations par rapport à une situation de tensions, de mécontentements

Séquence 2 : Qu'est-ce que le conflit ? Mieux comprendre ce que recouvrent les situations conflictuelles, d'agressivité, de tension et de crise

- Distinguer les notions de conflit, de désaccord, de tension, de crise
- Prendre conscience des faits et des événements qui poussent les personnes à vivre des conflits, des tensions
- Appréhender le conflit comme processus, mieux le comprendre.
- Explorer les différents types de comportements agressifs.
- Distinguer les types et natures de conflit
- Identifier les outils communicationnels pour désamorcer les situations conflictuelles.

Séquence 3 : Analyser des situations autour de la gestion des situations conflictuelles.

- Étude cas : analyse de situations en petits groupes

Séquence 4 : Le processus et les outils de médiation

- Les différentes étapes
- Les conditions de réussite et les écueils possibles
- Connaître les caractéristiques de : la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage
- Définir les principes généraux : l'adhésion - les règles essentielles au bon déroulement de la médiation
- Identifier les jeux de pouvoirs au sein d'une équipe
- Connaître les principaux mécanismes de défense
- Distinguer les types d'émotions à l'œuvre dans un conflit

LES + PÉDAGOGIQUES

- Intersession bénéfique contribuant à l'apprentissage et à la recherche de réponses aux problématiques professionnelles (engagement individuel)
- Intersession amorçant la création d'une communauté de pairs à pérenniser
- Démarche pédagogique active principalement basée sur pratique
- Une problématique professionnelle exposée par apprenant



Séquence 5 : Observer et analyser des situations de médiation à travers des jeux de rôle

- S'entraîner à travailler sur les postures et outils vus sur les différentes réponses possibles par rapport à une situation conflictuelle
- Prendre conscience des phénomènes à l'œuvre dans le traitement des situations d'accueil difficiles
- Identifier ses atouts et ses axes de progrès et en dégager un plan d'action individuel et collectif

Séquence 6 : Communication interpersonnelle

- Analyser ses expériences autour de la communication verbale et non-verbale face à des situations difficiles ou d'agressivité.
- Comprendre les différentes émotions à l'œuvre dans une situation de crise et leur rôle.
- Expliciter ses représentations de l'empathie et de l'écoute active
- Se mettre à la place de l'autre et savoir s'en différencier

JOUR 3 : ½ journée de REX

1. REX Retour d'EXpérimentation des Jours 1 et 2
2. Séances de CODEVveloppement
3. Contrat du succès

ÉVALUATION

- Positionnement pré-formation et post formation
- Evaluation de la formation à chaud et à froid, en ligne

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement l'équipe CMA Académie.