



PROGRAMME FORMATION « Gestion des conflits »

Objectifs : A l'issue de la formation, le stagiaire aura les capacités de développer des techniques visant à gérer le conflit ainsi que de le prévenir, de gérer au mieux ses émotions ainsi que celles d'autrui et développer le dialogue social.

Intervenants : Consultants formateurs spécialisés en prévention des risques professionnels diplômés en psychologie du travail.

PUBLIC CONCERNE

Personnel choisi pour être acteur dans la démarche de prévention des risques dans l'entreprise au quotidien.

PRE REQUIS

Connaître les activités de l'entreprise.
Être exposé aux situations professionnelles qui pourraient générer des risques psychosociaux

DUREE 2 à 3 jours

LIEU & DATES

Dans une salle mise à votre disposition ou dans votre établissement.

Dates : A définir

NOMBRE DE PARTICIPANT(S)

1 à 12 personnes

METHODES PEDAGOGIQUES

Méthode expositive et active en mobilisant l'expérience du stagiaire et initier les recherches d'amélioration d'une manière autonome.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Support Power point – vidéo INRS Supports techniques

VALIDATION DU STAGE :

Attestation de fin de formation.

DELAI D'ACCES INTRA : 15 jours entre la demande de devis et la réalisation de la

MODALITES D'ACCES HANDICAP

Pour les personnes en situation de handicap, ce délai est susceptible d'être allongé du fait de la mobilisation d'interlocuteurs dédiés pour nous aider et faciliter la mise en oeuvre de votre projet de formation.

- Contenu -

1. Introduction

- Définitions, origines, étapes et différents types de conflits
- Les différentes attitudes face à une situation conflictuelle
- La problématique des conflits dans les organisations

2. Les règles de base en communication

- Les trois niveaux du langage et les déterminants
- Prendre ses responsabilités par les messages-je
- L'écoute active, questionnement et reformulation

3. Pratiquer la médiation en situation de conflit

- Le triangle dramatique de Karpman : la victime, le bourreau, le sauveur
- Positions d'arbitre et de médiateur
- Méthodologie pour une médiation réussie

4. La gestion des émotions

- Les émotions de base et leurs besoins
- Gérer ses émotions propres
- Gérer les émotions de ses interlocuteurs

5. Le rôle du manager en situation de conflit

- Les grands principes du management
- Le rôle du manager et position hiérarchique
- La définition des objectifs, la communication et l'évaluation

6. La résolution de conflit

- La résolution du conflit en six étapes
- La méthode DESC pour bien communiquer
- La négociation gagnant/gagnant et la formation de compromis

7. Anticiper et prévenir les conflits

- Le fonctionnement d'une équipe de travail
- Impératifs pour construire et développer un esprit d'équipe

EVALUATION DES ACQUIS : QCM en fin de stage.