

Gestion des conflits

Lors de cette formation, nous abordons l'approche des participant(e)s à la gestion des conflits dans un objectif d'amélioration.

A partir de leur réalité professionnelle, de leurs expériences de terrain, de l'analyse de leurs pratiques, nous les amenons à comprendre les mécanismes du conflit mais avant tout sa dimension émotionnelle. Un travail sur soi couplé à l'appropriation d'outils leur permet d'appréhender le conflit avec plus de sérénité et ainsi d'être plus à même de prévenir le conflit ainsi que de le résoudre. Par des exercices pratiques, nous amenons les participant(e)s à communiquer de façon constructive pour favoriser le processus de désescalade du conflit en faisant appel des outils empruntés de l'analyse transactionnelle, de la communication non violente et de la programmation neuro linguistique (PNL).

Les apprentissages sont expérimentés lors de l'intersession.



Objectifs

- Comprendre les mécanismes des conflits.
- Comprendre la dimension émotionnelle des conflits.
- Utiliser les stratégies de gestion des conflits.
- Résoudre un conflit.
- Prévenir un conflit.
- Communiquer de façon constructive.
- Se positionner de façon adaptée.



Contenu

- Les différents types de conflits et leurs sources.
- Les différentes stratégies de gestion des conflits.
- Le processus conflictuel.
- Le processus de désescalade du conflit.
- Les différences de points de vue.
- Les émotions.
- La communication non violente.
- L'analyse transactionnelle.
- Outils de la PNL.



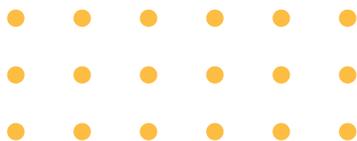
Méthode et moyens pédagogiques

- Alternance entre apports théoriques, cas pratiques et réflexivité.
- Travaux de groupes.
- Travaux intersession.
- Echanges collectifs.
- Mises en situation.
- Supports vidéos.
- Support PPT.
- Brainstorming.
- Remise d'une documentation pédagogique aux stagiaires.



Méthode d'évaluation

- Questionnaire de positionnement avant la formation.
- Feuilles de présence.
- Mise en situation.
- Exercices de reformulation.
- Tours de table.
- test d'auto positionnement de fin de formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud après la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid à distance de la formation.



Critères d'évaluation

- Assiduité.
- Participation.
- Atteinte des objectifs.



Remise d'un certificat de réalisation et d'une attestation de formation à l'issue du stage



Personnes concernées et prérequis

- Tout(e) professionnel(le), tout(e) bénévole souhaitant se former à la gestion des conflits.
- Avoir rencontré des situations conflictuelles.



Délais et modalités d'accès à la formation

- Maximum 14 jours avant le début de la formation.
- Minimum 6 participant(e)s.
- Maximum 12 participant(e)s.



Animation

Formateurs / consultants de la société Néochrysalis.



Durée

- 3 à 5 jours, soit 21 à 35 heures.
- Organisation avec intersession .



Coût pédagogique

- En inter, à partir de 200 € HT par jour, par personne.
- En intra, à partir de 1200€ HT par jour.
- Devis établi sur mesure en fonction des demandes spécifiques et de la proposition d'intervention personnalisée

Situation exceptionnelle

Toute personne, dont le handicap nécessite adaptation et aménagement, est invitée à contacter le référent handicap pour mettre en place les modalités d'accompagnement nécessaires au bon déroulement de la formation.

Vous êtes invité(e) à vous mettre en lien avec M. Bertrand FANTOU :

✉ b.fantou@neochrysalis.fr

☎ 06.64.84.46.22