

Programme de Formation – Prévenir et gérer les conflits

Prévenir et gérer les conflits

Personnes concernées : apprenant en position de manager d'une équipe (chef de salle, chef de rang, responsable d'établissement, animateur d'équipe, responsable d'équipe, chef de service, directeur de service)

Durée de la formation :

2 jours + 1 jour, espacés dans le temps pour permettre une mise en application progressive des outils proposés (ou 2x2 jours).

Modalités d'animation : 2 intervenants

Animation théorique en cours collectif

Ecoutes individuelles sur des situations vécues

Pré-requis :

Expérience d'encadrement

Objectifs :

- Acquérir le savoir-être et le savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels
- Repérer les émotions
- Acquérir les techniques d'écoutes
- Identifier les points de vue

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques suivis d'une mise en pratique immédiate
- Visualisation externe (méthode visuelle pour montrer ce qui en jeu au sein des relations)
- Travail à partir des situations vécues par les participants

Coordonnées

☎ lacartespeakyou@orange.fr
✉ 0612454771
🏠 www.lacartespeakyou.com
🌐 2 rue du general Eisenhower , Orléans, France

La carte
speakyou



Numéro d'organisme de formation
24450422345

- Fixation d'objectifs de mises en application des outils proposés à chaque fin de journée de travail et analyse des retours en début de journée suivante

PROGRAMME

1ère Partie : Classification selon leurs différentes origines

1. Conflit d'objectif,
2. Conflit de méthode,
3. Conflit d'opinion,
4. Conflit de perception

2nde Partie A partir des situations vécues par les participants, travail sur l'importance de l'émotionnel dans les conflits

- a. Qu'est-ce qu'une émotion ?
- b. Que dit l'émotion ?
- c. Emotion et inconscient

3eme partie : les phases des entretiens de résolution de conflit

- a. L'écoute (définition, les registres de la communication)
- b. Amener à entendre
- c. Identifier les points de vue
- d. Confronter les points de vue
- e. Construire, conclure, convenir, prendre congé

3^{ème} partie Les rôles dans la résolution de conflit

- a. Le rôle d'arbitre,
- b. Le rôle de «l'initiateur»

Coordonnées

 lacartespeakyou@orange.fr
 0612454771
 www.lacartespeakyou.com
 2 rue du general Eisenhower , Orléans, France

La carte
speakyou



Numéro d'organisme de formation
24450422345

4^{ème} partie Les attitudes au cours des entretiens de résolution de conflit

Tous ces thèmes seront traités à partir de cas issus du vécu des participants et en faisant un parallèle avec l'écoute active.

- a. La préparation de l'intervention
- b. Le suivi de l'intervention,
- c. Les engagements.

Moyens matériels :

- Salle sans tables
- Tableau blanc et tableau papier
- Chaises

Prix de la prestation : 1400 € HT/ Jour

Philippe COUTIN
M 06 18 32 49 56

Coordonnées

📞 lacartespeakyou@orange.fr
✉ 0612454771
🏠 www.lacartespeakyou.com
🌐 2 rue du general Eisenhower , Orléans, France

La carte
speakyyou



Numéro d'organisme de formation
24450422345