

Gestion des conflits et de l'agressivité

Durée : 2 jours

Programme

Date	Horaire	Objectifs	Contenu	Moyen pédagogique
J-1	8h00 — 12h00	Apprendre à anticiper et comprendre les situations de conflit	<ul style="list-style-type: none"> - Les différents types de désaccords <i>(Les indicateurs de conflit – Les conflits ouverts et fermés – Typologie des rapports de force)</i> - La psychologie du conflit <i>(L'instauration du conflit – Les facteurs du conflit : la peur, la force, l'équité... – Le centre du conflit – La durée)</i> 	Dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences, exercices pratiques, apports théoriques
J-1	13h00 — 17h00	Comprendre et gérer un conflit en milieu professionnel Apprendre à ne pas trop s'impliquer émotionnellement dans un cadre professionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Les causes de désaccords professionnels <i>(Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures... – Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles... – Pression des échéances, des imprévus – Non-participation aux décisions – Abus de pouvoir – Manque de communication, d'information)</i> 	Dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences, exercices pratiques, apports théoriques
J-2	8h00 — 12h00	Apprendre à désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Les attitudes face aux conflits <i>(Les comportements spontanés – Repérer ses préjugés, ses croyances – Gérer ses émotions)</i> - Approche constructive de résolution des conflits <i>(La spirale de l'agressivité – Les comportements efficaces et inefficaces – La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes – La recherche des solutions, la phase des enjeux – Savoir sortir des situations de blocage – Les compromis gagnant/gagnant – Le contrat commun et l'après conflit)</i> 	Dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences, exercices pratiques, apports théoriques
J-2	13h00 — 17h00	Améliorer ses talents de négociateur et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables	<ul style="list-style-type: none"> - L'arbitrage et la médiation <i>(Dépassionner les rapports – Les six étapes de la médiation – Repérer les véritables sources de conflit – Mener une négociation entre deux partis – La solution finale et le suivi)</i> - La prévention des conflits 	Dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences,

			<i>(Exprimer les désaccords, clarifier – Traiter les revendications, gérer les tensions – Faire face aux tactiques, aux critiques – Travailler avec une personne difficile – Favoriser la cohésion dans une équipe – Savoir dire non)</i>	exercices pratiques, apports théoriques
--	--	--	---	---