

MANAGEMENT

Intitulé	GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION
Objectifs	Gérer les conflits Réussir dans son rôle de médiateur
Public	Toute personne animant ou devant animer une équipe
Durée	2 jours (14 heures).
Pédagogie	Jeux de rôles, autodiagnostic, cas concrets proposés par les participants et par le formateur, discussions/partage, entraînements, apports de méthodes et d'outils
Contenu	<p>IDENTIFIER LES COMPOSANTES D'UN CONFLIT</p> <ul style="list-style-type: none">• Différencier problème, conflit, crise• Conflit de besoins, de valeurs,• Les stratégies d'alliance dans un groupe• Le rôle du bouc émissaire <p>S'EXPRIMER ET ECHANGER DE FAÇON CONSTRUCTIVE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les types de comportement face au conflit : fuite, affrontement, manipulation• Les attitudes qui facilitent la communication• L'écoute et reformulation <p>AIDER A CONSTRUIRE DES SOLUTIONS GAGNANT/GAGNANT</p> <ul style="list-style-type: none">• Le rôle de médiateur dans la résolution de conflit• Identification des faits, des sentiments et des besoins• Les étapes de la recherche de solution• Les règles du jeu pour l'application de la solution• Le suivi de la résolution du conflit• Evaluation <p>Un processus d'évaluation est intégré à la formation. Cette évaluation s'ancrera dans les objectifs et les critères de réussite validés avec les stagiaires et les responsables.</p>