

Anticiper et gérer les conflits

Objectifs

Comprendre les origines et les conséquences du conflit

Se connaître et identifier la position de son interlocuteur pour résoudre le conflit

Anticiper le conflit

Désamorcer le conflit

Contenu

Jour 1 : MATIN

COMPRENDRE LES ORIGINES ET LES CONSEQUENCES DU CONFLIT

- Définir les différents types de conflits et comment ils apparaissent au quotidien
- Repérer la différence entre conflit et problème
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Vérifier les conséquences positives et négatives du conflit

SE CONNAITRE ET IDENTIFIER LA POSITION DE SON INTERLOCUTEUR POUR RESOUDRE LE CONFLIT

- S'auto-évaluer et connaître mes attitudes face au conflit
- Connaître la position de son interlocuteur
- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- Sortir du conflit en position gagnant/gagnant

Jour 1 : APRES-MIDI

ANTICIPER LE CONFLIT

- Détecter les prémices d'un conflit
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre
- Instaurer un nouveau climat constructif
- Développer une communication assertive
- Écouter le point de vue de l'autre et reformuler
- Trouver des solutions en commun
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire

Jour 2 : MATIN

DESAMORCER LE CONFLIT

- Identifier les différentes positions dans un conflit : Négociateur, arbitre ou médiateur
- Désamorcer les comportements agressifs
- Prendre du recul, adopter une attitude rassurante et gérer son stress
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Donner du poids à ses arguments et traiter les objections
- Identifier des solutions et négocier un compromis

Jour 2 : APRES MIDI

RECUEILLIR LE VECU EN ENTREPRISE

- Citer des exemples concrets de conflits vécus
- Apporter des clés adaptées à chaque apprenants.

Approche pédagogique & Evaluation

⇒ Une formation en présentiel de 2 jours en s'appuyant sur les besoins détectés et les attentes exprimées en amont, afin que chacun se sente entendu, en favorisant la synergie entre les participants, à partir des expériences de chacun participant.

Anticiper et gérer les conflits

Approche pédagogique

- des mises en situations individuelles analysées pour une prise de conscience de ses talents et points d'amélioration. Des jeux de rôle afin que chacun expérimente la méthode, les techniques et les comportements abordés,
- des travaux individuels, en binômes ou sous groupes pour réfléchir et partager les points de vue, les connaissances, les outils.

Des apports clairs, concrets et personnalisés de l'intervenante, pour acquérir une méthode claire et structurée d'intervention.

- **2 x 1 jour de formation en présentiel** Cette option a l'avantage d'éviter le phénomène de saturation et permet aux stagiaires durant l'intersession (de 1 à 2 semaines maximum) de mettre à profit les enseignements en situation réelle, tester et vérifier leurs acquis. Ils disposeront de recul et d'un temps de réflexion pour formuler de nouvelles attentes, faire part de suggestions et revenir sur des thèmes s'ils le jugent à propos.
- **Rédaction de documents et supports écrits suite à chaque session**, reprenant les apports pédagogiques et les objectifs intersessions.

Public

Tout public

Effectif : 8 stagiaires maxi

Délai d'accès : 3 semaines avant le démarrage de la formation

Modalités d'évaluation

Evaluation

En amont :

- un entretien téléphonique individuel de 30 mn ou un questionnaire pour évaluer le niveau de connaissances, définir les attentes des participants et les objectifs à atteindre

Pendant la formation :

- des exercices pratiques réalisés par l'apprenant.

A la fin de la formation :

- évaluation sommative.

Au terme de la session :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s) un entretien téléphonique à l'initiative du salarié 3 à 6 mois après la formation (ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/des stagiaire

Attestation de formation

Pré- requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Intervenant

Consultant en communication et gestion du temps.

Durée

2 jours (14h)
Selon diagnostic

Référence

PERF- 003
Présentiel ou distanciel
(individuel ou groupe)