

2 jours (14h)



Public visé

Managers, cadres, tout collaborateur(trice) d'entreprise ayant à traiter et à sortir de situations conflictuelles.



Présentiel



Effectif

Min 4 / Max 12 personnes



Pré-requis

Aucun



Intervenant

Partenaires labellisés



Tarif

- En intra
1 300€ HT/jour
Hors frais de mission
- En inter
Nous consulter



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation s'adapte aux besoins des apprenant(e)s grâce à l'expertise de l'intervenant. L'animation est basée sur des apports à la fois théoriques et pratiques, à partir de l'expérience et des connaissances des apprenant(e)s.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits et savoir en analyser les vraies raisons
- Identifier les différents types de comportements
- Accéder aux visions réciproques par l'écoute active et la reformulation
- Savoir utiliser le champ des émotions
- Recréer les conditions de la coopération en clarifiant les points de désaccord et de sortie de conflit
- Oser parler vrai et pratiquer la critique constructive

Contenu de la formation

1-Prévenir et anticiper son propre stress

- Connaître les signaux indicateurs
- Identifier les effets compensateurs
- Observer les manifestations dans l'environnement professionnel (humain & structurel)
- Évaluer l'impact du stress sur l'efficacité
- Les bons réflexes préventifs
- Les techniques d'une gestion ponctuelle par le développement de l'affirmation de soi (assertivité)

2-Identifier et gérer les situations génératrices de tensions

- Distinguer tension, conflit, crise
- Intervenir pour désamorcer une tension : les mots, les comportements à éviter
- Savoir gérer efficacement les situations délicates de type :
 - Dire non, exprimer un refus
 - Faire une critique, exprimer un grief
 - Recadrer, traiter les transgressions
 - Recevoir une critique, traiter une réclamation
- Développer l'affirmation de soi pour gérer sereinement les situations relationnelles tendues

3-Comprendre le processus conflictuel et savoir le diagnostiquer

- Analyser les situations conflictuelles dans lesquelles on est susceptible d'être impliqué(e) ; exemples types de la vie professionnelle
- Connaître les 3 comportements générateurs de conflits (autodiagnostic) ; savoir réagir à ces 3 comportements
- Les phases techniques et psychologiques du processus conflictuel : conflit larvé, conflit ouvert, rupture...
- Quand et comment intervenir dans le conflit ?

4-Démarche de médiation pour résoudre les conflits

- Les situations où il faut remplir un rôle de « tiers facilitateur »
- Différence entre arbitrage et médiation : positionnement, rôle et qualités du médiateur
- Les 5 étapes de la démarche de résolution d'un conflit en tant que médiateur ; savoir les mettre en œuvre dans des situations concrètes : conflits entre deux collaborateurs d'une même équipe, entre deux services...
- Savoir sortir du conflit lorsqu'on est soi-même partie prenante

Évaluation

- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Bilan de satisfaction des stagiaires
- Attestation de fin de formation

