

3 jours (21 h)

- **Effectif** : Min 4 / max 12 personnes
- **Présentiel**
- **Pré-requis** : Aucun
- **Intervenant** : Partenaires labellisés
- **Tarif** :
 - En intra : **1 600 €^{HT}/ jour**
 - Hors frais de mission

Public visé

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

Objectifs pédagogiques

- ▶ Identifier les différents types de conflits et savoir en analyser les vraies raisons
- ▶ Identifier les différents types de comportements assertifs
- ▶ 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

Prévenir et anticiper son propre stress

- ▶ Connaître les signaux indicateurs
- ▶ Identifier les effets compensateurs
- ▶ Observer les manifestations dans l'environnement professionnel (humain et 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)

Identifier et gérer les situations génératrices de tensions

- ▶ Distinguer tension, conflit, crise
- ▶ Intervenir pour désamorcer une tension : les mots, comportements, réflexes 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

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 ?

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

Modalités pédagogiques

Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés. Notre programme peut se décliner en INTRA, VISIO et SUR-MESURE.

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