


GERER EFFICACEMENT LES CONFLITS

EP012

 2 Jours

 4 min.
10 max.

 Intra (groupe de 10 personnes max.) :
- locaux clients : 980€ HT / jour
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour


Nous contacter

Objectifs & compétences visées

- Comprendre les situations à l'origine des conflits et les mécanismes à l'œuvre
- Développer sa connaissance de soi et les comportements relationnels difficiles pour anticiper et prévenir l'apparition des conflits
- Acquérir une méthodologie de gestion des situations conflictuelles
- Négocier avec efficacité pour sortir du conflit
- Rétablir la coopération après la résolution du conflit

Pour qui ? Tout public.

Prérequis & modalités d'accès

Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelles. Les participants sont invités à se présenter avec des exemples de conflits dans lesquels ils ont des difficultés à s'affirmer et à agir.

Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic des forces et des faiblesses des participants face à l'agressivité et à la violence
- Alternance d'échanges d'expériences, d'apports sur les mécanismes conflictuels, d'exercices (individuels, en groupes), de mises en situation, d'analyses de ces mises en pratique
- Etablissement par chacun de son plan de réussite
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants

I. Comprendre les situations à l'origine des conflits et les mécanismes à l'œuvre

- Identifier les sources de conflits, faits, méthodes, principes, valeurs, divergences d'intérêts
- Identifier les causes
- Identifier les mécanismes à l'œuvre, les comportements en situation de conflits
- Les ingrédients du conflit dans le cadre du travail

II. Comprendre la relation à l'autre

- Comprendre son propre fonctionnement :
 - Analyser ses propres comportements face au conflit
 - Analyser son propre fonctionnement (regard porté sur l'autre...)
 - Nos préférences comportementales
 - Phénomène d'accumulation/de stress
- Comprendre le fonctionnement de l'autre
 - Gérer le conflit avec l'autre
 - Comprendre les raisons de l'opposition (éléments personnels, ponctuels, professionnels...)
 - Déceler les attentes légitimes et le besoin de reconnaissance
 - Arrêter la progression vers le conflit
- Situer le rôle des émotions
 - Les émotions
 - Les sentiments
 - Détecter les indices pré-conflictuels et les signaux d'alarme verbaux et non verbaux

III. Maîtriser et résoudre le conflit

- Développer un modèle de gestion des conflits en 4 phases
- Comprendre :
 - Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit
 - Cerner les enjeux réels
- Impliquer :
 - Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel
 - Se positionner « à chaud »
 - Impliquer sans personnaliser
 - Clarifier, crédibiliser l'objectif
 - La démarche conflictuelle
- Echanger :
 - Communiquer pendant le conflit
 - Gérer le stress
 - Savoir dire : « Oui, mais » et « Non, car »
 - Dédramatiser
 - Ne pas céder aux provocations, polémiques, dérives
 - Argumenter, développer sa force de proposition
 - Adapter les solutions de rechange
- Résoudre et négocier les accords :
 - Repérer les intérêts
 - Redimensionner le « problème »
 - Différencier négociable et non négociable
 - Définir la marge de manœuvre
 - Vérifier, harmoniser et consolider les critères d'évaluation
 - Avoir du recul
 - Changer le conflit en confrontation
 - Technique des phrases-action et mots-impacts
 - Réguler, imprégner, convaincre

- Comment traiter le contradicteur systématique, le conflictuel léger ou chronique, le leader, le provocateur, le manipulateur
- Les pièges à éviter

VI. Accompagner l'après-conflit

- Revenir « à froid » sur les causes et le déroulement du conflit
- En tirer informations et idées pour progresser dans la relation avec le partenaire
- Consolider l'acquis par une pratique partagée
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise

Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- Entraînement à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Date de mise à jour : Juin 2021

Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Evaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...
- **Evaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage soit sur papier, soit par voie numérique.

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.