

GESTION DES CONFLITS

GÉRER UN DESACCORD ET DESAMORCER UN CONFLIT DANS UN CADRE PROFESSIONNEL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Prévenir les tensions et éviter les blocages en cas de désaccord
- Anticiper et gérer un conflit
- Pérenniser la sortie du conflit

REFERENCE // n°= A029



DUREE : 2 jours (14 heures)



INFO ET TARIF : Nous consulter

> CONTENU

- **Bénéficier d'un outil d'analyse :**
 - Réaliser un autodiagnostic éclairant
- **Identifier l'origine des conflits :**
 - Différencier un désaccord d'un conflit
 - Identifier les sources des conflits
 - Détecter les étapes du conflit contribuant à l'escalade
 - Définir les principales causes, les éléments déclencheurs et repérer les signaux d'alertes
- **Décoder le conflit grâce à l'écoute et le questionnement :**
 - Prendre du recul pour analyser et gérer ses émotions
 - Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
 - Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
 - Repérer les émotions en présence
 - Identifier l'intention positive (besoin et attente) pour construire une sortie de crise
 - Mettre en œuvre un comportement bienveillant
- **Résoudre un conflit :**
 - Définir la meilleure stratégie face à la colère, l'évitement et la manipulation
 - Prendre en compte la courbe émotionnelle de son interlocuteur
 - Recadrer pour désamorcer les attitudes manipulatoires
 - Chercher un terrain d'entente pour une solution « Gagnant/Gagnant »
 - Proposer une solution constructive, positive et chercher à obtenir son accord
 - Pérenniser la sortie d'un conflit

> PUBLIC CIBLE*

Elu, dirigeant, manager, cadre, ingénieur, chef de projet ou chef d'équipe souhaitant renforcer la cohésion d'équipe

*** La situation d'un stagiaire nécessite un aménagement des conditions d'accueil ou modalités pédagogiques ?
Merci de nous en faire part.**

> PRÉ-REQUIS

Avoir un lien hiérarchique

> ANIMATION

Délégué Régional du CERIB, certifié en Programmation Neurolinguistique (institut PNL REPERE), Spécialisé en Communication Non Violente (CNV), Analyse Transactionnelle et PROCESS COM

> MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation pragmatique axée sur la mise en pratique
Mise en situation
Déclinable en format individuel, inter-entreprise et sur-mesure

Exercices de mise en
pratique

80%

Apports
théoriques

20%

> MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Jeu de rôle personnalisé - Certificat de réalisation