

GESTION DES CONFLITS

Gérer un désaccord et désamorcer un conflit dans un cadre professionnel.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

CONTENU DE LA FORMATION

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 manipulatrices.
- 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*

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



PRÉREQUIS

Avoir un lien hiérarchique



ANIMATION :

Délégué Régional du CERIB, certifié en Programmation Neuro-linguistique (Institut PNL REPERE), spécialisé en Communication Non Violente (CNV), Analyse Transactionnelle et PROCESS COM MANAGEMENT



Tarifs :

- Intra-Entreprise : Nous consulter



Durée :

2 jours / 14 heures

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS

Jeu de rôle personnalisé – Certificat de réalisation

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