PROGRAMME DE FORMATION

INTRA-ENTREPRISE
Anticiper et gérer les conflits

DÉVELOPPEMENT - PERSONNEL

OBJECTIFS DU MODULE

Á l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :
- Faire face à des situations difficiles, réagir de façon à faire baisser la tension et à restaurer le dialogue
- Instaurer un climat propice à la communication
- Prendre du recul dans les situations de conflit ou de tension
- Augmenter sa stabilité émotionnelle et sa sérénité, diminuer son stress
- Mettre en œuvre une démarche de prévention des conflits

PUBLIC CONCERNÉ : Tout public
PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.
Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jour(s) (14heures)
Délai d'accès : 1 mois
Lieu : site de l'entreprise

DÉVELOPPEMENT - PERSONNEL

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

LES DIFFÉRENTS CONFLITS

- Connaitre l'origine ancestrale des conflits
- Les différents conflits rencontrés et leur impact sur les relations et l'organisation
- Comprendre la nécessité des conflits dans les organisations, les relations interpersonnelles
- Comprendre difficultés face aux conflits

LES OUTILS DE COMMUNICATION POUR GÉRER LES CONFLITS

- Reconnaître les facteurs qui dégradent et ceux qui facilitent la communication
- Différencier les observations de toute forme d'évaluation
- Comprendre ce qui déclenche les conflits
- Formuler des demandes précises, concrètes, réalisables et identifier les exigences
- S'exprimer clairement pour augmenter ses chances d'être entendu, pratiquer l'écoute active
- Les outils verbaux et non verbaux pour se protéger et prendre du recul

L'OUVERTURE AU DIALOGUE

- L'empathie et l'auto-empathie : approfondir ce qui se passe en soi
- Les différentes manières d'écouter
- L'écoute empathique pour communiquer et éviter les conflits
- Exprimer et recevoir un feedback positif
- Comprendre les différentes façons de gérer les situations difficiles : Exprimer, recevoir un refus, sortir des tensions, colère, silence, fuite, attaque…

NÉGOCIER DANS LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Éléments constitutifs d'un conflit :
  - Les signes annonciateurs : les sentir pour les désamorcer
  - Les enjeux pour les différentes parties
  - Les jeux des acteurs : les interpréter avec justesse pour s'adapter et faire évoluer la pensée
- Principes de négociation : fond et forme, le gagnant/gagnant, la méthode des 4 terrains
- Acquérir le « savoir dire non »

SE MAÎTRISER DANS LES SITUATIONS DE TENSION

- Passer de la négociation conflictuelle à la médiation
- Dépasser les blocages émotionnels pour analyser froidement une situation
- S'affirmer pour traiter les problèmes avec professionnalisme jusqu'à la conclusion
- Techniques de respiration, relaxation assise pour garder son self-control

- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante