

OBJECTIF DE LA FORMATION

"Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; Suivre une stratégie positive de résolution de conflit."

PARTICIPANT

Toute personne susceptible de gérer un conflit social.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

FORMATEURS

Spécialiste en Communication

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME

LA NOTION DE CONFLIT

Qu'est-ce qu'un conflit
Les causes du conflit
Les conséquences du conflit
Les types de conflits
Faut-il éviter les conflits ?

COMMENT ANALYSER LE CONFLIT

Analyser la nature, les causes et le niveau du conflit
Faire parler les interlocuteurs
Distinguer le type de conflit (de personnes, de valeurs, interne...)
Repérer la stratégie du (des) interlocuteur(s) (motivation, jeux psychologiques)
Evaluer les conséquences du conflit

COMMENT GERER LE CONFLIT

L'aptitude assertive
Gérer les émotions au sein de l'équipe

Adapter sa communication

Reformuler les accords et les désaccords
Rechercher les points d'accords
Etablir un terrain de médiation à travers un repositionnement du gagnant/gagnant
Se positionner dans le conflit à travers son positionnement de leader

COMPRENDRE SON COMPORTEMENT FACE AU CONFLIT

Analyser et décomposer la situation
Comprendre le principe de l'émotion
Prendre en compte ses émotions et ses croyances
Prendre conscience de son comportement

ANTICIPER LES CONFLITS

Renforcer sa qualité d'écoute
Repérer les déclencheurs
Créer des réunions
Renforcer la synergie du groupe

MISE EN SITUATION, AUTODIAGNOSTIC