

Compréhension, Techniques et Outils Pratiques

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre les mécanismes du conflit
- Développer des comportements préventifs pour éviter une situation de conflit
- Gérer efficacement une situation conflictuelle
- Appliquer des méthodes de résolution de conflits

CONTENU :

Jour 1 : Comprendre les mécanismes des conflits et les comportements préventifs

- 1° Identifier et comprendre les mécanismes du conflit**
 - Définition du conflit : comprendre ses origines (désaccords, tensions, incompréhensions)
 - Les différents types de conflits (interpersonnels, organisationnels, etc.)
 - Les étapes de l'évolution d'un conflit : du désaccord au conflit ouvert
 - ETUDE DE CAS PRATIQUES
- 2° Repérer les situations de conflit**
 - Analyser les contextes propices à l'émergence de conflits (situations d'injustice, malentendus, stress)
 - Identifier les sources potentielles de conflits dans une équipe
 - ETUDE DE CAS PRATIQUES
- 3° Adopter un comportement et une communication pour prévenir les conflits**
 - Les stratégies de prévention des conflits : l'importance de la communication et de l'écoute active
 - Les techniques de communication non violente (CNV).
 - Développer des comportements proactifs et bienveillants
 - Apprendre à poser des limites sans générer de tensions
 - Réagir face aux premiers signes d'un conflit
 - ETUDE DE CAS / JEU DE RÔLE

Jour 2 : Techniques de résolution des conflits et négociation

- 4° Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit et mesurer l'impact de notre comportement**
 - Comprendre les signaux verbaux et non-verbaux
 - Comment interpréter les réactions des collaborateurs face aux tensions
 - Prendre conscience de son propre comportement dans les interactions
 - Analyser comment nos attitudes influencent les autres
 - ETUDE DE CAS / AUTO EVALUATION / JEU DE RÔLE
- 5° Résoudre un conflit de manière positive**
 - Mettre en œuvre une démarche de résolution constructive (écoute, dialogue, médiation)
 - Associer et impliquer l'interlocuteur dans le processus de résolution
 - Appliquer une méthode simple de résolution de conflits (méthode DESC : Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences)
 - ETUDE DE CAS / JEU DE RÔLE
- 6° Négociation et sortie de conflit**
 - Conduire une négociation de sortie de conflit : principes et techniques ;
 - Mettre en place une méthode structurée pour résoudre les conflits de manière constructive
 - Favoriser des accords acceptables par toutes les parties
 - Impliquer les collaborateurs dans la recherche de solutions pour renforcer la cohésion d'équipe
 - ETUDE DE CAS / JEU DE RÔLE

POUR QUI ? :

Toute personne souhaitant savoir identifier, gérer et prévenir les situations de conflit, étant ou non confrontée à ces situations en milieu professionnel.

PRE-REQUIS ? :

Aucun

DELAI D'ACCES :

8 à 15 jours

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION :

- 2 jour(s) de formation, de mises en pratique et d'échanges, entièrement dédiés au thème
- Un formateur expert rigoureusement sélectionné
- Des apports théoriques et participatifs ; Des études de cas, mises en situation et jeux de rôle ; Des travaux en sous groupe pour favoriser l'interaction dans le cas de formation collective

MODALITES PEDAGOGIQUES MISES EN ŒUVRE :

- Apports théoriques et cas pratiques adaptés au secteur d'activité de l'apprenant, qcm, et exercices
- Remise d'un support pédagogique au format PDF et téléchargeable sur l'extranet de l'apprenant
- Etudes de cas, échanges et retours d'expériences
- Intervention d'un formateur expert, en activité dans le domaine enseigné

MODALITES DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par le(s) participant(s) et par le formateur
- Attestation de fin de formation

MODALITES D'EVALUATION & DE SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Test de positionnement en amont de la session
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Validation des connaissances & des acquis à chaque étape de la session
- Echanges avec le formateur et retours d'expérience tout au long de la session
- Evaluation pour valider vos acquis en fin de formation

EVALUATION DES RESULTATS ATTENDUS ET DE LA SATISFACTION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis (début & fin de formation)
- Evaluation de la progression pédagogique tout au long de l'action
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et à 3 mois.

TARIF : A partir de 460 €

Durée : 2 jours / 14H

Session en Intra ou Inter-entreprises

Possibilité de session en Distanciel ou Présentiel à la demande

Mise à jour le 24/04/2024

MODALITES PRATIQUES :

- Dans la ville de votre choix ou dans vos locaux
- En distanciel (via Zoom, Skype, ...)
- Session accessible aux personnes en situation de handicap, locaux ERP
- Contenu sur mesure à la demande