



Anticiper et gérer efficacement les conflits

Du désaccord jusqu'au conflit, savoir identifier et résoudre les problématiques à chaque étape.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes étapes pour prévenir ou désamorcer un conflit
- Mettre en pratique plusieurs techniques efficaces de résolution de conflit selon les contextes
- Acquérir la posture adaptée selon les situations de tensions relationnelles vécues
- Développer ses compétences en communication pour favoriser des relations constructives en amont, pendant et après un conflit
- Créer son plan d'action pour prévenir et gérer efficacement un conflit

PROGRAMME

Identifier les origines et les différents niveaux de conflits pour mieux les anticiper

Découvrir les composantes d'un conflit
 Identifier les diverses causes et leurs caractéristiques
 Détecter les signaux déclencheurs pour agir au plus tôt
 (postures, langages verbal, para & non-verbal)

Pendant : Comment ré/agir ?

Connaître et suivre les différentes étapes de la résolution
 Transformer le conflit en dialogue et communiquer de façon adaptée à chaque situation grâce aux techniques de :

- *Écoute Active* : mieux comprendre son interlocuteur et ses problématiques
- *Communication Non Violente* : établir des échanges constructifs et bienveillants
- *Communication Assertive* : s'affirmer, en situation conflictuelle, dans un respect mutuel

Savoir "dire non" & oser recadrer si besoin
 Adopter une posture de "médiateur" selon les contextes
 Gérer le stress lié au conflit (boîte à outils d'exercices simples et efficaces)

L'après : préserver et renforcer la relation

Mettre en application les "essentiels" d'un bon accord
 Comprendre davantage les IPBM (Intérêts, préoccupations, besoins et motivations)
 de votre interlocuteur et favoriser une bonne relation
 Développer un plan d'action pour maintenir une communication ouverte et constructive à court et à long terme

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne souhaitant développer ses techniques en gestion de désaccords et de conflits

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Pédagogie active et personnalisée selon les situations vécues.
 Alternance d'apports méthodologiques et pratiques.
 Exercices d'application individuels et collectifs.
 Plan d'action personnel créé lors de la formation.


EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
 Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-police, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs. 

Intra-muros en France entière
 2.200€ pour un groupe ≤2 stagiaires puis +50€ par stagiaire supplémentaire + frais de déplacement selon lieu

Vidéo de présentation 