



Mieux gérer les divergences et les conflits

OBJECTIFS

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Comprendre les processus afin d'éviter que les conflits ne surgissent
- Repérer ses points forts et axes de progrès pour gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Assimiler les techniques de résolutions de conflits
- Elaborer des compromis réalistes et des stratégies communes
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

PROGRAMME

Comprendre le mécanisme d'un conflit (1h15)

Repérer et distinguer : Problème – Tension – Crise - Conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les signes avant-coureurs / Qu'est-ce que la dynamique conflictuelle ?

Les potentiels + et - du conflit / Déterminer les conséquences d'un conflit

Les différents types de conflits (1h45)

Les différents niveaux de conflits

Les conflits interpersonnels

Les conflits organisationnels

Être présent face au conflit (3h)

Répondre au conflit : fuite, soumission, agression, manipulation ou affirmation de soi et assertivité...

Quel comportement adoptez-vous ?

Être présent : aisance verbale, autorité, séduction personnelle

Être aux autres : besoin d'inclusion, besoin de contrôle, besoin d'affection

Gérer son stress : action et inhibition

Communiquer en situation de conflit

Pendant le conflit (1h30)

Se taire & écouter : la force du silence : L'écoute sincère, les outils du dialogue

Le langage non verbal : un visage qui en dit long

Les attitudes face au conflit

Les différents profils de contradicteurs

Les 6 issues au conflit (1h30)

Issue positive, retournement,

Usage de contrainte, persistance du conflit,

Retour en arrière, cessation de la relation

Sortir du conflit : continuer à vivre ensemble, soigner la relation

Maîtriser les techniques de la communication positive

et être capable de les appliquer en fonction des différentes situations (3h)

1. La Communication Non Violente CNV :

Méthode Jacques Salomé « ESPERE »

Le message « JE » : bienveillance & empathie

Méthode GORDON « gagnant/gagnant »

2. La méthode « DESC »

3. Les techniques de Questionnement

4. Les clés d'une Communication Positive

La boussole de la communication

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne désireuse d'améliorer sa gestion des conflits

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

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

PEDAGOGIE

Apports théoriques, slides... et méthode participative par des échanges, partage d'expériences, reformulation, synthèse...

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-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

