
Programme de Formation

Maîtriser les Conflits : De la Tension à la Solution

Description

Gérez les situations difficiles et conflits avec confiance. Comprenez les sources de conflits, désamorcez les tensions, maîtrisez la communication en situation difficile. Gérez les émotions.

Points Forts

Gérez les situations difficiles et conflits avec confiance. Comprenez les sources de conflits, désamorcez les tensions, maîtrisez la communication en situation difficile. Gérez les émotions.



Public visé

- Tous managers et chefs d'équipes
- Responsables d'équipes
- Responsables de projet
- Toute personne souhaitant améliorer gestion conflits
- Professionnels en situation de relation client difficile



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact
- Distinguer incompréhension, désaccord, tension et conflit
- Connaître les formes de conflits et facteurs explicatifs
- Identifier ses stratégies relationnelles en cas de tension
- Anticiper et prévenir les crises
- Élaborer des solutions durables et non violentes
- Manager les situations difficiles de manière respectueuse et éthique

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Description

Identifier les catégories et principes de situations difficiles

- Distinguer incompréhension, désaccord, tension, conflit
- Connaître les formes (conflits de loyauté, d'intérêt, manque de reconnaissance ou d'équité, tension sociale...) et les facteurs explicatifs
- Repérer les mécanismes en jeu (variables suivant l'histoire, le contexte, la psychologie, les repères socio-culturels des individus, ...)
- Identifier ses stratégies relationnelles en cas de tension ou de conflit

Analyser ses mécanismes émotionnels et ceux des autres



- Les émotions liées au plaisir, la peur, la sécurité, la reconnaissance, le dépassement de soi
- Les facteurs de stress en situation professionnelle
- Les manifestations et effets du stress (le rejet, l'évitement, l'agressivité, la manipulation, ...)
- Les paramètres de la communication utilisables (verbale/ non-verbale, écrite)
- Les filtres dans les relations sociales
- L'identification des besoins insatisfaits

Identifier son type de personnalité et adapter son comportement pour communiquer avec autrui

- Situer sa façon de communiquer et l'image transmise
- Repérer et comprendre le comportement de ses interlocuteurs
- Savoir communiquer avec différents interlocuteurs

Prévention et résolution de tensions ou conflits

- Exprimer et traiter les désaccords
- Clarifier les positions, points de vue et attentes
- Prendre en compte et traiter les revendications
- Recadrer les relations avec soi ou entre collaborateurs

Prendre en compte la RSE

- L'importance de la RSE pour les entreprises
- Explication des enjeux liés à la RSE (sociaux, environnementaux, éthiques)
- Définition de la RSE et ses grands principes
- Exemples concrets d'actions RSE pour les entreprises et les managers
- Lien entre RSE et gestion des conflits
- Manager les situations difficiles dans un cadre de travail respectueux, éthique et inclusif

Plan d'action

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Création d'un plan d'action
- Conseils personnalisés données par l'animateur à chaque participant



Prérequis

- Un questionnaire de positionnement sera réalisé au préalable pour adapter la formation à vos besoins



Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et concepts clés
- Nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Jeux de rôle et simulations de conflits
- Cas concrets basés sur expérience professionnelle
- Analyses vidéos et documents



Moyens et supports pédagogiques

- Mise à disposition de postes de travail
- Vidéoprojecteur, tableau blanc, supports numériques
- Documentation pédagogique numérique fournie
- Matériel de simulation



Modalités d'évaluation et de suivi

- Positionnement en amont de la formation :
 - Un quiz de consolidation des pré-requis sera administré en amont de la formation
- Suivi « pendant » :
 - Feuilles de présence
 - Exercices pratiques
 - Évaluation « fin de formation »
 - Évaluation des acquis en fin de formation
 - Formulaires d'évaluation de la formation
- Évaluation à froid :
 - Suivi post-formation : Questionnaire de satisfaction à j+30