

Anticiper et gérer les conflits

COMPRENDRE LE MÉCANISME DU CONFLIT

Qu'est-ce qu'un conflit ? Quelles sont ses origines ?
Comprendre les différents types de conflits
Repérer les différentes stratégies face à un conflit

REPÉRER LES ÉTAPES DU CONFLIT

Repérer chaque étape du conflit de la divergence au conflit ouvert
Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs en situation complexe
Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur,...

ADOPTER UNE ATTITUDE CONSTRUCTIVE POUR ÉVITER L'ESCALADE

Sortir d'un conflit à chacune des étapes
Établir et maintenir une situation de confiance
Développer l'écoute active
Comprendre et sortir de la divergence avec le métamodèle

GÉRER LES TENSIONS ÉMOTIONNELLES

Distinguer les 3 niveaux de langage
Nommer ses émotions
Prendre en compte les aspects émotionnels de l'interlocuteur
Identifier ses besoins

FAIRE FACE AU CONFLIT ET À L'APRÈS CONFLIT

Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
Désamorcer les attitudes « manipulatrices »
Gérer l'agressivité et réinstaurer la confiance
Privilégier une négociation gagnant/gagnant
Utiliser l'arbitrage au bon moment
Gérer l'après conflit

ANTICIPER LE CONFLIT

Réagir à une critique et savoir faire des critiques constructives
Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication
Savoir exprimer ses reproches et ressentis de façon positive
Savoir dire Non

RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...

OBJECTIFS

Comprendre la dynamique des conflits
Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution
Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue
Gérer l'après conflit

PRÉ-REQUIS

Collaborateur souhaitant apprendre des méthodes pour anticiper et gérer les conflits

PUBLIC

Toute personne amenée à gérer les conflits

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement
Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Apports théoriques (10%) , mises en pratique (70%) et échanges (20%)

APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Possibilité de contacter le formateur pendant 2 mois formateur@naxis.fr

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Cas pratiques

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction
Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence
Validation des compétences

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Voir planning