

RESOUDRE LES CONFLITS

LES OBJECTIFS

Acquérir des savoirs et savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la gestion des conflits interpersonnels :

- Identifier ses forces et ses freins personnels face au conflit.
- Disposer d'outils méthodologiques de résolution de conflit.
- Gérer l'agressivité.

PEDAGOGIE

La pédagogie s'appuiera sur le vécu des participants ; pour chaque séquence, des exercices d'application faciliteront l'intégration des outils et démarches présentés ;

L'auto-diagnostic permettra à chacun d'apprécier ses attitudes (assertivité ; agressivité ; conciliation ; évitement) face au conflit et de mettre en place des stratégies d'évolution personnalisées.

Il pourra être adressé aux participants deux semaines avant la formation et décodé par le consultant ;

Des grilles d'entretien claires et pragmatiques seront proposées.

La formation s'achèvera par la définition d'un plan d'action personnel.

PROGRAMME

La formation se déroule sur 2 journées.

1ère journée

COMPRENDRE SES COMPORTEMENTS FACE AU CONFLIT

1 - Présentation

- Des personnes.
- Du programme et du fil rouge de la formation.

2 - Définitions

- La notion de conflit.
- Les différentes attitudes face au conflit.
- Leurs conséquences.

3 - Auto-diagnostic

4 - L'assertivité

- 3 zones pour évoluer.
- Moyens et méthodes pour oser passer dans sa zone de progrès et affronter les situations difficiles.

FICHE TECHNIQUE

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

8 au maximum pour permettre un enseignement personnalisé.

DURÉE :

2 jours

COÛT :

3 440 € HT + frais de salle et de matériel vidéo.

5 – Analyse de l’auto-diagnostic

- Evaluation de ses obstacles personnels face aux conflits.
- Mise en place d’une première stratégie d’évolution.

6 - La place et la part des émotions dans le conflit

- L’utilisation positive des émotions.
- Comment sortir des cycles négatifs : l’affirmation constructive de son point de vue.

7 – L’intérêt supérieur commun

- Prendre de la hauteur pour préparer ses interventions.
- Savoir fédérer ses interlocuteurs en rappelant l’intérêt commun.

Les différentes séquences intégreront des applications sur des cas concrets issus du vécu professionnel des participants ; l’analyse de l’auto-diagnostic leur permettra de personnaliser leur travail en ciblant sur leurs difficultés spécifiques.

2ème journée

UTILISER LES OUTILS DE RESOLUTION DE CONFLIT

1 - La préparation d’un entretien de confrontation :

- La définition du problème.
- Les étapes.
- Les erreurs à éviter.

2 - L’entretien de résolution de conflit :

- Les étapes et les attitudes.
- Les tentatives de solutions.
- La détection des pièges.

3 - Les techniques pour répondre efficacement :

- aux agressions,
- aux manipulations,
- à la passivité.

4 - La gestion des critiques

- savoir émettre une critique constructive,
- savoir recevoir une critique.

5 - L’argumentation

- savoir argumenter face à un interlocuteur ou face à un groupe dans un contexte hostile.

6 - Mises en application sur le terrain

- Rédaction d’objectifs de mise en pratique.
- Définition d’un plan de progrès personnel.

Les différentes séquences intégreront des applications sur des cas concrets issus du vécu professionnel des participants et leur permettront de poursuivre la progression initiée lors de la première journée.