



Objectif

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes.

Participant

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et souhaitant améliorer ses relations de travail.

Moyens pédagogiques

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Validation des Acquis

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

Exercices de mise en application tout au long de la formation, questionnaire d'évaluation fin de formation

Prérequis

Aucun

Programme

1. IDENTIFIER ET ANALYSER LES DIFFERENTS CONFLITS ET TENSIONS RENCONTRES PAR LES PARTICIPANTS

Conflits relationnels ou portant sur des principes ou des valeurs, sur des modalités, des désaccords/la structure/la personne...

2. CONNAITRE LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLIT ET LA METHODOLOGIE A DEVELOPPER

Les conflits larvés

Comment les détecter ?

Comment les gérer avant qu'ils ne dégénèrent ?

Les conflits ouverts

Comment aborder le problème avec les acteurs du conflit ?

Comment écouter la version de l'autre ou des autres et créer un climat positif ?

Comment conduire la négociation et/ou la médiation ?

Comment préserver l'avenir des relations futures et construire des solutions

«acceptables» par tous ?



3. DEVELOPPER UNE ATTITUDE RELATIONNELLE CONSTRUCTIVE

Prendre du recul et dédramatiser

Savoir faire la part de l'émotif et des éléments rationnels du conflit

Limiter ses réactions inefficaces

Surmonter les a priori

Ecouter le grief

Gérer la situation avec les outils de «l'Assertiveness»

Utiliser une argumentation adaptée

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Savoir créer des ouvertures et préparer la suite