

GESTION DE CONFLIT

Public visé :

Tout public

Prérequis d'accès à la formation :

- Aucun

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- Comprendre et appliquer des techniques de communication efficaces
- Mettre en place une écoute permettant de traiter avec respect les remarques et questions de ses interlocuteurs
- Repérer les comportements humains et son propre comportement en situation de conflit
- Appliquer des techniques de gestion de conflit pour désamorcer les difficultés rencontrées

Durée :

- 2 jours

Nombre de participants :

- 10 à 12 personnes maximum

Modalités pédagogiques :

- Formation en présentiel
- Apports méthodologiques
- Mise en application pratique sur des cas concrets apportés par les participants

Modalités d'évaluation :

- Évaluation formative tout au long de la formation
- Quizz final permettant un résumé et une validation des apports théoriques

Formalisation de la formation :

- Attestation de la formation

Dates et lieux de la formation :

- Centre ACTO FORMATION

Jour 1 – EVITER les CONFLITS : Communiquer efficacement et mettre en place un comportement bienveillant

Principes d'une communication au service des relations

Communication verbale et non verbale, communication non violente
Écoute active ; questionner, utiliser les silences, reformuler
Empathie
Assertivité, argumenter et répondre aux objections

Comprendre les origines d'un conflit

Savoir distinguer les éléments pouvant générer des conflits
Appréhender les résistances
Principes d'escalade des conflits

Maîtriser ses émotions pour ne pas se laisser déborder

Savoir gérer son anxiété et sa colère
Être capable de faire preuve de discernement et rester neutre en toutes circonstances
Connaître les techniques de cohésion d'équipe

Jour 2 – GERER un CONFLIT : Élaborer des stratégies de résolution de conflit adaptées

Technique de Gestion de conflit

Comprendre les stratégies d'évitement ou de résolution
Découvrir les intérêts de la négociation raisonnée
Vivre les conflits autrement, les transformer en opportunité
Pérenniser la sortie du conflit, mettre en place des engagements et les respecter

Mieux se connaître pour appliquer les principes plus efficacement

Analyse de ses compétences comportementales, feed-back possible
Auto diagnostic de son attitude dominante lors d'un conflit, trouver ses points forts et ses axes d'amélioration
Bâtir un plan d'action personnalisé