

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs. Améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.

Participants

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien.

Prérequis

Aucun

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarque

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement. 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.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Les différents types de désaccords

Les indicateurs de conflits.

Les conflits ouverts et fermés.

Typologie des rapports de force.

La psychologie du conflit

L'instauration du conflit.

Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité.

Le centre du conflit.

La durée.

Les causes de désaccords professionnels

Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures.

Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...

Pression des échéances, des imprévus.

Non-participation aux décisions.

Abus de pouvoir.

Manque de communication, d'information.

Les attitudes face aux conflits

Les comportements spontanés.

Repérer ses préjugés, ses croyances.

Gérer ses émotions.

Approche constructive de résolution des conflits

La spirale de l'agressivité.

Les comportements efficaces et inefficaces.

La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes.

La recherche des solutions, la phase des enjeux.

Savoir sortir des situations de blocage.

Les compromis gagnant/gagnant.

Le contrat commun et l'après conflit.

L'arbitrage et la médiation

Dépassionner les rapports.

Les six étapes de la médiation.

Repérer les véritables sources de conflits.

Mener une négociation entre deux parties.

La solution finale et le suivi.

La prévention des conflits

Exprimer les désaccords. clarifier.

Traiter les revendications, gérer les tensions.

Faire face aux tactiques, aux critiques.

Travailler avec une personne difficile.

Favoriser la cohésion dans une équipe.

Savoir dire non.