

ANTICIPER LES SITUATIONS DIFFICILES ET SAVOIR GÉRER LES CONFLITS AU TRAVAIL



PROGRAMME DÉTAILLÉ

Comprendre le fonctionnement des conflits

- Définir le conflit comme une opportunité de changement.
- Identifier le type de conflits : conflits de projets, de principes, de personnes, de valeurs, d'objectifs, de méthodes...
- Analyser l'ensemble de la situation : les acteurs et leurs motivations, les enjeux, les stratégies à développer, les marges de manœuvre.
- Reconnaître les différents types de personnalité pour mieux s'y adapter : autodiagnostic modèle DISC de Marston.

Comment prévenir les conflits ?

- Identifier les signaux faibles d'un conflit latent
- Connaître les phases de la montée d'un conflit, de l'étincelle au point de non-retour.
- Instaurer des relations positives grâce aux techniques de communication non violente avec votre environnement professionnel: écoute active, empathie et assertivité avec le DESC.
- Engager le dialogue pour mettre à plat un différend avéré : comment gérer l'agressivité ? Trucs et astuces.

Désamorcer, canaliser les situations conflictuelles

- Pointer les faits, tester la bonne foi et les dispositions de votre interlocuteur.
- Identifier les jeux psychologiques sous-jacents et les canaliser.
- Recentrer et recadrer sur les intérêts communs.
- Connaître les stratégies de résolution des conflits : de l'évitement à la négociation. Modèle de Thomas Kilmann.
- Utiliser les techniques de recadrage, changement de plan, repositionnement « gagnant/gagnant», aménagement des portes de sortie.
- Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir. Rappeler le cadre avec l'outil SCORE.

Bâtir votre plan d'action en vue du suivi post-formation.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Contenu digital.
- Fiches pratiques.
- Jeux de rôle, exposés et film pédagogique.
- Étude de cas.

OBJECTIFS DE FORMATION

Savoir identifier les sources de conflits ou de tensions.

Clarifier et faire la part des choses entre l'émotionnel et le rationnel.

Adopter une stratégie efficace de résolution de conflits : de la prévention à la résolution.

PUBLICS CONCERNÉS

Tout manager souhaitant perfectionner son aisance dans la gestion des situations difficiles.

PRÉREQUIS

Aucun.

DURÉE

2 jours soit 14 heures +

1 heure de visioconférence à 45 jours du séminaire.

INTERVENANT

Consultant en Communication et en management

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Tests d'évaluation avant/après.

Remise d'une attestation de fin de formation.