

Gérer les conflits au quotidien

Durée
3 jours soit 21 Heures (2j + 1j à distance) Possible de faire sur 2jours/demande
Public
Manager hiérarchique ou de proximité
Prérequis
Aucun
Format
Présentiel
Dates et lieu
À déterminer
Prix
Tarifs net de taxes Intra : 2550 euros/Net de taxes (hors frais de déplacement si en dehors du Puy de Dôme)
Nombre de participants
Minimum : 4 Maximum : 12
Adaptation/Accessibilité
À étudier avec le formateur en amont de la formation.

Contexte :

Les conflits font partie intégrante de toute organisation professionnelle, c'est même l'absence de conflit qui serait inquiétante. Ils doivent toutefois être traités avec discernement. Trop souvent ils sont perçus négativement, le manager risque de laisser la situation se dégrader et provoquer ainsi une perte d'efficacité dans son équipe. Traités avec fermeté et bienveillance, ils peuvent se révéler très constructifs à terme.

Objectifs de la formation :

- Diagnostiquer et analyser les situations conflictuelles.
- Identifier les postures managériales adaptées pour résorber les situations de conflit.
- Agir pour prévenir et réguler les relations conflictuelles.
- Gérer avec efficacité l'après conflit

Méthodes pédagogiques et suivi :

- Jeux de rôles / extraits vidéo / exercices / apports théoriques / tests
- Remise d'un support de formation
- Remise d'une bibliographie

Modalités d'évaluation :

- À l'issue de la formation : Évaluation des acquis par un Quiz et évaluation de la satisfaction des participants

Attestation / Certification :

- Attestation de fin de formation et d'évaluation des acquis

Intervenante
Caroline FOUQUET-MAILLET Tél : 06 83 28 46 76 Mail : carol.fouquet@wanadoo.fr

Programme de la formation :

Le conflit, de quoi parlons-nous ?

- Les différentes origines et formes de conflit

Bien se connaître soi face au conflit

- 2 outils de connaissance de soi au service de la gestion de conflit

Les 3 parties de notre conscience psychologique

- Notre Humain
- Notre chimpanzé
- Notre ordinateur
- Faire cohabiter les 3 parties

Les différents « états du moi »

- Pourquoi et comment génère-t-on un conflit ?

Les jeux psychologiques

- Le triangle dramatique
- Comment s'en sortir

Prévenir et résoudre le conflit grâce à la Communication Non violente (Méthode OSBD)

- Observer sans évaluer
- Exprimer ses Sentiments en disant Je
- Exprimer ses besoins
- Faire une Demande claire

Notre non verbal communique tellement !

- L'expression du visage
- L'expression corporelle
- Savoir se synchroniser

Traiter le conflit face à différentes personnalités

- Le groupe / la personne agressive / la personne manipulatrice etc.

Investir la posture de médiateur

- Les préalables : JETAC
- L'entretien : ERIC

Se projeter dans l'après-conflit :

- Retrouver la confiance et installer de nouvelles règles du jeu
- La confiance est fragile
- La confiance n'exclue pas le contrôle
- Les 6 qualités d'une règle du jeu efficace

Dates :

Créé le 08/03/2021

MAJ le 08/03/2021