

Fiche technique de formation

Réf : DEV-GC-02

Gestion des conflits Interpersonnels, l'agressivité, et communiquer efficacement

En entreprise comme en vie personnelle, Vous souhaitez toujours convaincre vos interlocuteurs et désamorcer les situations conflictuelles, De la connaissance soi et de l'autre à la maîtrise des outils de la résolution de conflits, en passant par l'identification des situations à risques et le développement de la capacité d'influence ... Appréhendez toutes les clés pour devenir un parfait médiateur et négociateur.

Maîtriser l'art subtil de la médiation et de la négociation est notamment important pour :

- Bâtir des relations de collaborations harmonieuses et des partenariats solides ;
- Négocier des compromis, appréhender de façon positive la différence et le changement ainsi que les accords d'entreprise ;
- Gérer les confrontations directes et les comportements agressifs ;
- Prévenir l'apparition de nouvelles situations conflictuelles.

Objectif de la formation:

Le but étant de rétablir au plus vite la communication avant que le stress n'entache la qualité de vie au travail et réduise la productivité des équipes.

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes ;
- Prévenir l'apparition de conflits ;
- Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme ;
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité ;
- vous affirmer sans faire preuve d'agressivité, même face à des interlocuteurs « hostiles » ;
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent ;
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur ;
- Construire des argumentaires convaincants ;
- Résoudre rapidement les conflits ouverts ou larvés ;
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression ;
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser ;
- Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels ;
- Accueillir les demandes et les revendications ;
- Optimiser l'efficacité de votre équipe.

Contenu pédagogique :

1. Les postures de communication ;
2. La gestuelle et le non verbal ;
3. Les besoins cachés ;
4. L'expression des attentes ;
5. L'assertivité ;
6. L'art de l'écoute au service de la communication ;
7. Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud" ;
8. La recherche de solutions en vue d'un accord ;
9. De la divergence d'opinion au conflit, à l'affrontement.

Public Concerné :

Les responsables et chargés des Ressources Humaines, les managers, les chargés de communication, les commerciaux

Durée :
03 Jours

Sanction de la formation :

Une attestation de participation sera remise aux apprenants ayant suivi la formation avec assiduité.

10. Les composants d'un conflit ;
11. Le phénomène de groupe ;
12. Les enjeux et les causes du conflit ;
13. Les 5 types de conflits ;
14. Les conséquences personnelles du conflit ;
15. Les conséquences du conflit pour la structure ;
16. Les 5 attitudes face au conflit ;
17. L'outil de gestion de conflits de proximité : DESC ;
18. La conciliation ;
19. L'outil de conciliation : PORRETO ;
20. Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser ;
21. Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise ;

TRAINING :

Au programme simulation filmée, créativité au tableau et team conflit

- Déroulement d'une communication en groupe ;
- Attitude d'évaluation/jugement : je dis à l'autre ce qu'il doit penser ;
- Attitude d'interprétation : je dis à l'autre le pourquoi ;
- Attitudes de soutien : je dis à l'autre ce qu'il doit ressentir ;
- Attitude d'enquête : je demande à l'autre des informations complémentaires ;
- Attitude de solution/décision : je dis à l'autre ce qu'il faut faire ;
- Attitude de compréhension : je comprends l'autre, je compatis, je reformule ;
- Le comportement en situation de colère... ;
- Scénario - Conflit avec un mineur ;
- Plan d'action ;

Évaluation des connaissances :

Un plan de développement personnalisé sera établi à la fin de la formation avec la mise en place des objectifs SMART afin d'optimiser les créneaux de communications collectives.