

PREVENIR ET RESOUDRE LES CONFLITS

Code produit : 1CONF / Version : v1

ELEMENTS DE CONTEXTE

Le conflit est souvent larvé dans de nombreuses situations quotidiennes de notre vie professionnelle et personnelle. Il s'agit de développer une lecture, une posture et une transformation personnelle pour mieux vivre, réguler et transformer les situations à risques.

FINALITE DE LA FORMATION

Savoir dépasser ses limites pour trouver une autre posture personnelle plus porteuse, en situation de conflit.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les causes profondes sources de conflit
- Comprendre la source du problème, du conflit, se positionner et communiquer en conséquence
- Identifier et distinguer les facteurs et les forces à l'œuvre dans le conflit
- Se fixer un plan d'action et des objectifs individuels pour mieux appréhender les situations difficiles.

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Manager ou toute personne en situation de communication, de négociation... pouvant avoir à gérer des situations difficiles voir des conflits

PREREQUIS

Le caractère de ce stage suppose le volontariat et un engagement personnel des participants pour une meilleure efficacité.

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application : mises en situation, jeux de rôles, tests
- Travail individualisé en sous-groupes, avec des retours collectifs
- Echange d'expériences
- Livret pédagogique et pratique

Validation des acquis : Evaluation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation, certificat de réalisation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine

PROGRAMME

- ❖ **Pose du contexte et du cadre théorique et pédagogique**
 - Identification des ressources et faiblesses existantes pour chacun
 - Travail sur les postulats liés aux conflits
 - Savoir comprendre et identifier les facteurs et les forces à l'œuvre dans une situation à risques
- ❖ **Comprendre les mécanismes de la relation en situation de tension et de conflits**
 - Prendre conscience de son fonctionnement en situation de tensions interpersonnelles
 - Quelle est ma part de responsabilité dans les conflits ? Qu'est ce que j'induis ?
 - Comment enrichir mes positionnements pour dépasser les limites et frontières de la situation dans mon activité professionnelle ?
 - Identifier ses ressources pour éviter les conflits
 - Décrypter les mécanismes des conflits
- ❖ **Faire face efficacement au conflit pour le résoudre au mieux**
 - Repérer le positionnement des autres parties au conflit
 - Répondre sereinement à une attaque
 - Mieux s'affirmer face à des comportements difficiles
 - Savoir déjouer les tentatives de manipulation, d'intimidation et de déstabilisation
 - Accueillir et gérer ses émotions face à l'agressivité
 - Maitriser ses propres réactions en situation de conflit, pour éviter l'escalade.
 - Mettre en place des solutions négociées
 - Réinstaurer un dialogue constructif

- ❖ **Se fixer des objectifs de progression personnelle dans son entreprise**
 - Comment intégrer et adapter ces nouveaux outils pour plus d'efficacité dans son service ou son activité professionnelle.
 - Mise en place d'une stratégie d'objectif avec un plan d'action pour mieux gérer les situations conflictuelles

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.