

RÉSoudre LES CONFLITS AVEC SUCCÈS

Durée

2 jours

Référence Formation

5-EP-CONF

Objectifs

Savoir mieux cerner les causes du conflit
Gérer les situations difficiles
Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits

Participants

Tout public

Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.
Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

- **Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques**

- **Comprendre le conflit**

Contexte et composantes
Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré □)

- **Conflit et communication**

Définition d'une communication équilibrée
Déséquilibre relationnel et émotions
Manifestations : forme et contenu

- **Différentes attitudes relationnelles et conflit**

Différents positionnements face au conflit : auto diagnostic et conséquences

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50
Mail : contact@capelanformation.fr
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
[version 2023]

Équilibre : moi, l'autre, l'objectif
Conflit : expression d'un déséquilibre
Comment prévenir ?

- L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

Qu'est-ce que « l'assertivité » ?
Assertivité et autorité
Photographie de mon positionnement spontané
Outils pour développer mon « assertivité »

- Des outils de gestion de conflit

Développer l'écoute, observer et comprendre le problème
Repérer et amortir l'impact émotionnel
Prendre la main dans la relation
Les attitudes pour définir le problème
Argumenter, négocier
Aller vers la solution, structurer l'entretien
Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »
Faire face à l'agressivité
Savoir établir les règles du jeu
Développer la cohésion d'équipe
Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur ?
Mises en pratique de situations « conflictuelles »
Demander, dire non
Faire face à l'agressivité, à la « démission », à la fuite ...
Déjouer la mauvaise foi
Faire et recevoir des critiques
Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

- Élaboration d'un plan de progrès personnel

Définition d'indicateurs de progression

- Bilan, évaluation et synthèse de la formation