Gestion conflit : apprenez à désamorcer les tensions

CONCERNE
Tout personnel en situation de management fonctionnel ou hiérarchique devant gérer des situations conflictuelles.
PRÉREQUIS
Aucun prérequis n'est nécessaire.
OBJECTIFS
- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations difficiles et agir avec sérénité.
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs.

DURÉE **SANCTION**
1 jour Attestation de compétences

PÉDAGOGIE
Mise en évidence des situations pouvant déboucher sur des conflits et construction d'une démarche positive.

INTERVENANT :
Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :
En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.
En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.
Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.
Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.
Feuille de présence.
Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

ACCESSIBILITE :
Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email info@gedaf.fr

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :
Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

LIEU
EN ENTREPRISE
Albertville – Annecy – Avignon – Bourg en Bresse – Chambéry – Grenoble - Lyon – Mâcon - Roanne – Saint Etienne – Valence ...

CONTENU DÉTAILLÉ

REPÉRER ET COMPRENDRE LES SOURCES DU CONFLIT

Objectif : Identifier les causes, les mécanismes et les manifestations d'une situation conflictuelle.

Identifier le mécanisme et les différentes phases d'un conflit.

Connaître les réactions physiologiques.

Évaluer et reconnaître son état de stress personnel.

METTRE EN ŒUVRE UNE ATTITUDE SEREINE, MAÎTRISER SA RELATION

Objectif : Maîtriser ses réactions et d'adopter une communication constructive dans les situations de tension.

Refuser une contrainte inopportune : savoir dire « non ».

Prendre du recul.

Adopter un état d'esprit positif.

Attitude de communication efficace.

Réduire les tensions inutiles par un comportement adapté.

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Objectif : Analyser une situation conflictuelle et de mettre en œuvre des actions de désamorçage adaptées

Identifier la source.

Analyser son comportement dans un conflit.

Désamorcer les blocages.

IDENTIFIER LA STRATÉGIE DE SES INTERLOCUTEURS

Objectif : Interpréter les comportements et les motivations de ses interlocuteurs afin d'adapter sa communication.

Observer, analyser, comprendre son non verbal.

Identifier ses intérêts.

Pointer ses motivations.

Comprendre ses bénéfices attendus.

RAMENER SON INTERLOCUTEUR DANS UNE ATTITUDE DE RÉSOLUTION POSITIVE

Objectif : Conduire un échange vers une recherche de solution mutuellement satisfaisante.

Appréhender le recadrage positif.

Maîtriser le changement de plan.

Utiliser le repositionnement « gagnant-gagnant ».

ANALYSER ET METTRE À PLAT LE DIFFÉREND

Objectif : formaliser les points de désaccord et de construire des solutions acceptables par les parties prenantes.

Identifier les solutions palliatives.

Souligner et formaliser l'accord.

Vérifier la disposition finale de l'interlocuteur.

CONCLURE ET PRÉPARER L'AVENIR

Objectif : Consolider les accords obtenus et de prévenir la réapparition de situations conflictuelles.

Renforcer la qualité de la relation.

Anticiper les prochains différends.

Construire la base commune du règlement des prochains différends.

Nos centres de formation : Valence Grenoble et Chambéry