

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 émotion, son stress et maîtriser les comportements agressifs.

DURÉE

1 jour

SANCTION

Attestation de compétences

PÉDAGOGIE

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

LIEU

EN ENTREPRISE

CONTENU DÉTAILLÉ

REPÉRER ET COMPRENDRE LES SOURCES DU CONFLIT

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

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

Identifier la source.

Analyser son comportement dans un conflit.

Désamorcer les blocages.

IDENTIFIER LA STRATÉGIE DE SES INTERLOCUTEURS

Observer, analyser, comprendre son non-verbal.

Identifier ses intérêts.

Pointer ses motivations.

Comprendre ses bénéfices attendus.

RAMENER SON INTERLOCUTEUR DANS UNE ATTITUDE DE RÉOLUTION POSITIVE

Appréhender le recadrage positif.

Maîtriser le changement de plan.

Utiliser le repositionnement « gagnant-gagnant ».

ANALYSER ET METTRE À PLAT LE DIFFÉREND

Identifier les solutions palliatives.

Souligner et formaliser l'accord.

Vérifier la disposition finale de l'interlocuteur.

CONCLURE ET PRÉPARER L'AVENIR

Renforcer la qualité de la relation.

Anticiper les prochains différends.

Construire la base commune du règlement des prochains différends.