

La Gestion de Conflit



LES CONFLITS UNE DYNAMIQUE VERS DE NOUVEAUX POSSIBLES

Pour beaucoup, le conflit a une connotation problématique ou négative. Effectivement, le fait de ne pas gérer les situations de conflit peut avoir des répercussions importantes sur le plan managérial, humain et financier. Apprendre à gérer un conflit peut éviter qu'une situation dégénère, lorsqu'on parvient à apaiser les discussions, cela peut aussi être l'occasion de s'enrichir d'avis ou de points de vue pas toujours si incompatibles qu'il n'y paraisse.

Cette formation vous permettra de prendre en compte les stratégies de résolution de conflit, de faire du conflit une opportunité de développement de nouveaux possibles de collaboration, de travailler votre communication.

Durée

1 Jours en Présentiel
+ Option accompagnement
individualisé

Tarifs

Individuel : 250 € HT
Groupe : nous consulter

Contact

Laurent AUSSIBAL
Email : transcendis@hotmail.fr
Tel : +33 (0)9.80.82.88.94

Ouvrir de nouvelles perspectives

Pour qui ?

Cette formation s'adresse à toute les personnes, responsables, et managers qui doivent faire ou qui feront face à des situations conflictuelles.

Objectifs de compétences

Décrypter les signes avant coureur d'une situation conflictuelle pour établir une stratégie de prévention et de gestion constructive.

Identifier les stratégies individuelles pour intégrer les enjeux réciproques dans une stratégie de sortie constructive.

Optimiser ses techniques d'entretien : écoute, questionnement, posture.

Comprendre les fonctionnements individuels et s'appropriier les leviers de la personnalité pour accompagner son interlocuteur lors de l'entretien.

Réguler les tensions : innover et responsabiliser.

Mettre en œuvre des techniques de résolution de conflit en utilisant les outils de la communication non violente.

Pédagogie

40% théorie, 60% pratique.

Points forts

Formation basée sur l'expérientiel (autodiagnostic + mises en situation) avec pour objectif de permettre aux participants de s'approprier des outils et fiches mémo associées.

Formation qui ouvre des espaces de simulation et de co-construction d'outils adaptés aux besoins des participants.

Mise en ligne d'un espace dédié aux participants avant formation et post formation, permettant à chacun de satisfaire à des activités en conformité avec le sujet, en amont, pendant et après formation, échanger des informations avec les participants, évaluer leur satisfaction, leur niveau d'ancrage mémoriel, d'acquisition des apports et leur mise en pratique.

Pré-requis

Savoir lire et écrire le Français

Connaître les bases du droit social applicable dans l'entreprise.

Intervenant

Formateur-coach, certifié aux méthodes et outils de management TEAM MANAGEMENT SYSTÈME, certifié aux outils et à la méthode Everything DISC, Reconnaissance de consultant formateur par la Fédération Française de la Formation Professionnelle.

Programme détaillé page suivante...

Contenu de la formation

JOUR 1

Les conflits, Les stratégies individuelles de conflit

Les différents types de conflits

- ☆ Les origines et les étapes de développement des conflits.
- ☆ Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
- ☆ Les différents types de conflit.
- ☆ Les différentes sources de conflit entre les personnes, l'individu et son groupe.

Partage d'expériences : Échanges sur des situations vécues entre les participants et échange de pratiques.

Les stratégies individuelles de conflits

- ☆ Système de pertinence des individus : comment voyons nous la réalité.
- ☆ Le traitement des dissensions internes : comment traitons nous nos dilemmes.
- ☆ Les conflits entre personnes et les attitudes en situation de conflit.
- ☆ Les styles comportementaux en situation de conflit selon la méthode DISC WILLEY. Prendre conscience de son rôle en situation de conflit.

Exercice d'application : Analyse de témoignage de personnes sur leur mode de fonctionnement en situation de conflit, échange avec les participants. Autodiagnostic EVERYTHING PRODUCTIVE CONFLICT.

Les stratégies de défense et fonction des conflits

- ☆ Les états de défense et la logique des besoins.
- ☆ Les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit.

Cas pratique : À partir de cas proposé les participants sont sollicités pour l'analyse de chacun des cas.

La gestion, la résolution de conflit et La gestion de l'après conflit

La résolution de conflit

- ☆ L'analyse de situation de conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences, cerner les enjeux réels.
- ☆ La stratégie des acteurs.
- ☆ La méthode SEVEN de résolution des conflits.

Exercice d'application : Les participants s'entraînent à la pratique de la méthode SEVEN à partir d'une situation choisie.

Le cas de la résolution de conflit avec un client

- ☆ Le modèle de gestion des conflits – Modèle des trois zones.

Exercice d'application : Les participants s'entraînent à l'utilisation du modèle par des simulations de situation en binôme.

Le cas de la résolution de conflit avec un client

- ☆ Communication efficace vs inefficace avec la méthode EVERYTHING DISC.
- ☆ La communication non violente : l'écoute active.
- ☆ Le « je » de confrontation.

Exercice d'application : À partir de mise en situation les participants s'entraînent aux techniques de communication. Et à partir de situation vidéo filmées ils prennent conscience de l'importance d'une bonne gestion de leur communication.

A propos de TRANSCENDIS



Transcendis est un cabinet de conseil, d'accompagnement et de formation spécialiste du Management de proximité et du développement des compétences.

Notre ambition est de fluidifier les rapports humains au sein des organisations et de rendre la coopération humaine et performante.

Pour cela, nous proposons des formations et de l'accompagnement sur l'ensemble de la chaîne managériale et collaborative :

Management des Hommes, accompagnement de manager, conduite externalisée de vos entretiens professionnels, tutorat, accompagnement collectif et individualisé...

TRANSCENDIS s'appuie sur ses consultants, formateurs et coaches qui accompagnent les Hommes ou les organisations par une approche innovante afin de transformer les théories du management en outils opérationnels et en bonnes pratiques accessibles à tous.

TRANSCENDIS c'est aussi un savoir faire en développement des performances comportementales grâce à des interventions réalisées par des intervenants certifiés en TEAM MANAGEMENT SYSTEME, et en PROCESS DISC (WILEY).

