

Durée

2 jours (14 heures)

Public

Managers, responsables d'équipes, toute personne souhaitant anticiper, gérer et résoudre des situations conflictuelles.

Pré-requis

Aucun

Objectifs

Mettre en place des outils de communication visant à :

- poser les fondations d'une efficacité professionnelle, en sachant rebondir face aux situations sensibles,
- anticiper une situation conflictuelle, en développant l'animation et la cohésion d'équipe,
- s'impliquer dans une relation professionnelle, par le dialogue constructif,
- résoudre un conflit et pratiquer la communication non violente.

Méthodes pédagogiques

Temps d'apprentissage : apports théoriques

Temps d'expérimentation : mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des participants

Chacun est un acteur important dans la formation.

Intervenant

Consultant formateur en Management, Communication et Efficacité professionnelle et personnelle

Lieu

Chez EvryWare ou en entreprise.

Contenu pédagogique

Comprendre les mécanismes d'un conflit

- **Repérer les origines d'un conflit**
Le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit
L'identification des différents désaccords possibles
- **Analyser son comportement face à un conflit et le faire évoluer**
Place du verbal, non verbal et para verbal
Utilisation des techniques corporelles ciblées
Identification des zones de blocages

Anticiper un conflit

- **Prévenir les conflits au quotidien**
Mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication
Utilisation des moyens de communication adaptés au contexte
- **Gérer les sous-entendus et les critiques**
Compréhension des émotions et anticipation des conflits
Repérage des besoins
Accompagnement au changement
Pratique de la Communication Non Violente
- **Repérer les signaux d'alerte - Anticiper le stress de ses équipes**
Approche de l'analyse transactionnelle
Principe de résilience : rebondir face aux situations sensibles
Développement du principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin » (désamorcer le conflit)

Résoudre un conflit

- **Analyser la situation**
Identification de l'origine du conflit
Compréhension du contexte psychologique, relationnel, spécifique
- **Sortir du conflit**
Le dialogue constructif en situation conflictuelle (questionnement, reformulation, empathie, persuasion, ajustement, engagement et arrangement, bilan)
La prise en compte et la prise en charge
- **Développer des attitudes constructives**
Mise en pratique de comportement « gagnant-gagnant »
Elaboration d'un bilan de solutions négociées
Identification et fixation d'objectifs