

DUREE

2 jours (14 heures)

PUBLIC

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

PREREQUIS

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

METHODES PEDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage : apports théoriques

Temps d'expérimentation : mises en situation

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

Chacun est acteur dans la formation

EVALUATION

Quiz sur le recrutement

INTERVENANT

Consultant formateur en Management, Communication et Efficacité professionnelle et personnelle

LIEU

Chez EvryWare, site Client ou à distance

VALIDATION

Attestation de formation

Version 2023-05-03

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

