

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS



2 jours

## CONCEPTS, COMPORTEMENTS ET OUTILS POUR ANTICIPER OU RÉSOUDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### DÉFINIR LA NOTION DE CONFLIT

- › Intégrer la définition du conflit
  - › Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit
  - › Formaliser les étapes d'un conflit et de l'escalade relationnelle
  - › Mesurer les conséquences négatives et positives possibles d'un conflit
- Réflexion en sous-groupes, restitution et échange

#### PRÉVENIR LES CONFLITS : LIMITER LES DIVERGENCES

- › Comprendre la notion de divergence et ses origines
- › Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences
  - les composantes de l'écoute active pour bien comprendre son interlocuteur
  - l'effet boomerang pour faire clarifier les émissions qui génèrent du doute
  - les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour bien accueillir les messages qui nous sont destinés
  - les attitudes positives pour bien rentrer en relation avec ses interlocuteurs
  - les messages concrets pour donner du sens à ses propres émissions

Exposés interactifs et échanges de pratique

#### PRÉVENIR LES CONFLITS : GÉRER LES TENSIONS

- › Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences : les principales émotions du conflit
- › S'approprier les leviers pour diagnostiquer et gérer les tensions
  - la posture "meta"
  - la clarification d'une position
  - la préparation de sa réaction

Réflexion, prise de conscience individuelle

#### PRÉVENIR LES CONFLITS : ÉVITER LE BLOCAGE

- › Identifier les comportements qui résultent de tensions
  - les déviances qui génèrent le blocage
  - les comportements de l'assertivité qui préviennent le conflit

Tests de personnalité

- › Mettre en œuvre les méthodes pour éviter le blocage et prévenir le conflit
  - les pratiques pour s'exprimer avec assertivité dans des situations tendues

Entraînement sur le traitement de situations concrètes

#### GÉRER UN CONFLIT OUVERT

- › Intégrer les 2 axes stratégiques pour gérer un conflit ouvert
- › S'approprier les différentes stratégies à adopter dans le cas d'un conflit ouvert

Ateliers sur des cas réels dépersonnalisés

- › Développer des stratégies collaboratives
  - la Communication Non Violente (CNV)
  - la méthode D.E.S.C.

Mises en situations sur des cas concrets des participants

#### OBJECTIFS

- Définir la notion de conflit et d'escalade relationnelle.
- Prendre conscience que le conflit peut être une façon de trouver une solution à un problème.
- Identifier les causes déclencheuses d'un conflit et les comportements qui dégradent nos relations.
- Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie qui préviennent le conflit.
- S'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Des tests pour comprendre ses modes de fonctionnement personnels
- Des concepts simples et efficaces pour diagnostiquer et agir face à une situation conflictuelle
- Une formation animée par un formateur certifié, expert en gestion des relations
- De nombreuses mises en situation pour expérimenter les outils.

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne qui développe des relations professionnelles (collègues, prestataires, clients, fournisseurs, élus ...)

Il est nécessaire de connaître les principes de communication et de gestion des relations ou d'avoir suivi une formation AJF FORMATION sur ce thème

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes  
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)  
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation  
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

#### TARIFS

NOUS CONSULTER

#### PROCHAINES SESSIONS

NOUS CONSULTER..

Version 2-02/2024