

GERER LE CONFLIT

Inclut une réflexion sur les « impacts des crises successives » : sanitaire, économique, politique et environnementale, sur sa propre gestion des émotions

Objectifs : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de faire face aux situations conflictuelles et plus particulièrement :

Aptitudes :

- Identifier et comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter, différencier le désaccord du conflit.
- Connaître les bases de la communication et savoir identifier les différents types de communication
- Comprendre comment on peut anticiper le conflit, savoir repérer les signes avant-coureurs.

Compétences :

- Être en mesure de désamorcer des situations difficiles et à résoudre les conflits
- Décoder les différentes formes de communication et maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact
- Prendre conscience de l'impact des phénomènes « extérieurs » et des crises successives sur son état émotionnel pour mieux y faire face.

L'atteinte des objectifs sera validée par une analyse de cas, le stagiaire devra décrire ses choix et les justifier dans une situation donnée, suivie d'un questionnaire.

Programme *En amont de la formation, un questionnaire sera transmis aux stagiaires afin de connaître leur positionnement actuel en situation de conflit.*

- I. Comprendre les différentes sources de conflit au sein d'une organisation**
 1. Identifier les sources de conflit et évaluer leur degré d'impact
 2. Identifier les causes et les différentes natures de conflits
 3. Analyser la manifestation visible et non visible du conflit
 4. Comprendre l'impact des facteurs de stress « externes » sur sa relation à l'autre
- II. Apprendre à désamorcer des situations difficiles et savoir les éviter**
 1. Apprendre à décoder les signes avant-coureurs d'un conflit
 2. Pratiquer l'écoute active et l'observation
 3. Développer sa capacité d'anticipation
 4. Développer son assertivité
- III. Maîtriser sa communication en situation difficile**
 1. Connaître les bases de la CNV et de la PNL
 2. Connaître les bases de l'intelligence émotionnelle
 3. Considérer la communication comme l'élément clé dans un conflit
- IV. Gérer la situation de conflit au travail**
 1. Identifier, analyser, et comprendre la situation
 2. Activer les leviers à disposition pour faire face à l'incompréhension et au désaccord
 3. Prendre conscience et faire prendre conscience des impacts des crises externes sur son état émotionnel
 4. Activer le positionnement « solutions » face au conflit

CONTEXTE

Les salariés font face à une succession de crises d'une ampleur sans précédent et qui les impactent directement.

Dans ce contexte, il leur est de plus en plus difficile de savoir gérer leurs émotions dans le cadre du travail et de gérer un conflit survenant dans leur entourage professionnel.

Appréhender les éléments clés de la gestion du stress et du conflit est indispensable. Mieux connaître le fonctionnement humain est vital.

PUBLIC CONCERNE

- Tout manager
- Tout salarié

PREREQUIS

Aucun

MODALITES PEDAGOGIQUES

Présentiel (Au besoin classe virtuelle)

- Retour d'expériences
- Analyses de cas
- Jeux de rôle
- Vidéos et analyses
- Tests, quizz
- E-learning au besoin, support digital des cours

MODALITES D'EVALUATION

- Etudes de cas et questionnaire
- Echanges tout au long de la formation

INTERVENANTS

Laurence Blanchet

Formatrice et Coach Professionnelle RNCP 7
Praticien PNL, coaching interculturel
Organisme de formation certifié Qualiopi

INFORMATIONS PRATIQUES

- 2 jours, 14 heures
- Lieu : dans une location de salle accueillant un public en position de handicap.
- Location de salle à confirmer dans la convocation envoyée au stagiaire
- Horaires : 9h-12h30 /13h30-17h00
Pause déjeuner 1h

3iD Coaching, SAS au capital de 10 000 euros.
Siret : 838 842 136 00015
37 Rue du Haras, 33 500 Libourne

