

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS


3 jours

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

PROGRAMME DE LA FORMATION - 2 JOURS

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 coach certifié, expert en gestion des relations
- De nombreuses mises en situation pour expérimenter les outils
- Post formation : coaching téléphonique personnalisé en option

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Connaître les principes de communication et de gestion des relations ou avoir suivi une formation GERESO 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

2 465 € HT - Réf :MCGEDI

Validité : 30 juin 2023

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
 les 20 et 21 septembre 2022
 les 25 et 26 mai 2023

Paris Montparnasse :
 les 22 et 23 novembre 2022
 les 6 et 7 décembre 2022
 les 14 et 15 mars 2023

JOURNÉE DE CERTIFICATION "ADAPTER SON STYLE MANAGÉRIAL À LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES"

CERTIFICATION - 1 JOUR

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- › Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral et à l'écrit dans une position d'émetteur comme de récepteur.
- › La certification est accessible aux candidats justifiant d'une année au moins d'expérience dans une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en termes de niveau de diplôme.

ADMISSION

- › Sur dossier avec CV et lettre de motivation

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- › La certification "Adapter son style managériale à la diversité des situations professionnelles" associe :
 - Test pour auto diagnostiquer ses compétences comportementales.
 - Entretien individuel pour analyser les résultats de son test.
 - Jeux de rôle et mise en situation pour revoir les 5 aptitudes évaluées en groupe.
 - Étude de cas, destinée à contextualiser les compétences développées.
 - Présentation orale des conclusions.

APTITUDES ÉVALUÉES

- › Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- › Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- › Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.
- › Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- › Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

ORGANISME CERTIFICATEUR :

Cette journée de certification est réalisée par **notre partenaire l'Institut François Bocquet** :



INSTITUT
**FRANÇOIS
BOCQUET**

L'Institut François Bocquet est un centre de formations spécialisé en connaissance de la personnalité, développement personnel, relations humaines, management des équipes et des individus.

Depuis 1986 l'Institut propose des formations qui amalgament, de façon dynamique et toujours très personnalisée la transmission de savoirs, les études de cas et les mises en situation. Le professionnalisme des interventions de l'Institut est garanti par les certifications ISO 9001, QUALIOPI et Excellence formateur. Depuis 2014, l'Institut est organisme certificateur. Dans le cadre des ateliers qu'il organise, il a développé « Persométrie », un logiciel 360° d'évaluation des compétences comportementales.

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance

- le 2 septembre 2022
- le 23 septembre 2022
- le 6 octobre 2022
- le 7 octobre 2022
- le 19 octobre 2022
- le 21 octobre 2022
- le 18 novembre 2022
- le 2 décembre 2022
- le 15 décembre 2022
- le 16 décembre 2022

