

GERER DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES CONFLITS

Identifier les formes et mécanismes des conflits

- Savoir repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipe, structurels ou organisationnels

Décrypter le fonctionnement de ses interlocuteurs et/ ou de son équipe en situation complexe

- Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur...
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non verbaux
- Analyser la situation de manière factuelle
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs
- Connaître les mécanismes de votre équipe en situation conflictuelle

Les clés pour prévenir et maîtriser les conflits

- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non verbaux
- Analyser la situation de manière factuelle
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs
- Connaître les mécanismes de votre équipe en situation conflictuelle
- Mettre en place les règles du jeu en impliquant tous les acteurs
- Trouver des solutions ensemble
- Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressenti de façon positive
- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange
- Gérer son stress
- Améliorer sa communication pour une meilleure cohésion d'équipe
- Les bonnes pratiques de communication

<p>Public concerné et prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel - Équipe en situation conflictuelle - Aucun prérequis 	<p>Durée :</p> <p><u>Nb d'heures</u> : 7 - <u>Nb de jours</u> : 1</p> <p><u>Effectif</u> : 4 à 6 personnes</p>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face. - Savoir agir vite : plus un conflit est traité rapidement, plus il est simple à gérer ! - S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre tout type de conflit. - Maîtriser ses émotions et savoir rester serein, attentif, crédible et ferme face aux comportements agressifs. - Savoir faire preuve d'écoute et d'autorité, de flexibilité et d'exigence 	<p>Méthodes pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autodiagnostic - Analyse des situations - Mise en situation – Jeux de rôle <p>Moyens pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tableau blanc / paper board - Vidéoprojecteur - Support de cours
<p>Animateur</p> <p>Consultant Formateur en Communication, Management et Développement Personnel</p>	<p>Suivi de formation / appréciation des résultats</p> <p>Une évaluation pré formative et post formative à chaud sous forme QCM sera réalisée au terme de la formation.</p> <p>Remise d'une attestation de formation</p>

PROGRAMME DE FORMATION version 2021

