Gestion des conflits

OBJECTIFS

- Appréhender et différencier les différentes situations conflictuelles
- Repérer les personnes à risque
- Adopter la bonne attitude pour anticiper et résoudre un conflit
- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels
- Communiquer avec efficacité, flexibilité et diplomatie
- Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain
- Maitriser ses émotions, son stress face aux comportements agressifs
- Maitriser sa communication verbale et non verbale
- Accédez à ses ressources personnelles
- Développer son assertivité
- Comprendre les attentes de ses interlocuteurs
- Savoir sortir du conflit
- Maintenir un climat apaisé

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre le contexte des situations de conflits

Définitions et typologie

- Différences entre conflit, désaccord, agressivité et agression
- Différents types de manifestations et origines possibles
- Indicateurs observables et mécanismes activés lors d'un conflit
- Les acteurs : statut, place, rôle

Analyse des conflits

- Construire une grille d'analyse des conflits
- Décomposer un conflit (les enjeux, les raisons, les valeurs, les modalités)
- Repérer les différentes caractéristiques d'un conflit
- Maîtriser la méthodologie d'analyse d'un conflit

Se situer par rapport aux contextes conflictuels

Connaissance de soi

- Notion d'acquis et de cadre de référence
- Sentiment de sécurité personnelle et « assises narcissiques »
- Repérer ses propres déclencheurs de stress et les contrôler
- Accepter ses propres limites pour mieux se préserver

Analyse transactionnelle

- Les différents états du moi
- Les positions de vie
- Prendre conscience des méconnaissances qui génèrent les comportements de stress
- Comprendre les différentes attitudes

Développer des relations optimales

Communication et écoute

- Établir le rapport (éliminer toutes pollutions relationnelles)
- Recueillir de l'information (poser les bonnes questions)
- Savoir entrer dans la carte mentale de l'autre
- L'écoute active et le recueil d'informations

Outils de communication

- Le langage verbal et para-verbal
- Le silence comme outil de communication
- La synchronisation (comportementale, verbale, culturelle)
- Développer l'empathie
- Savoir se dissocier des émotions

Réagir face aux situations conflictuelles

Gestion des comportements

- Repérer les différents comportements générateurs de conflits
- Identifier les modes pertinents de résolution des conflits
- Faire le lien avec le management situationnel
- Mettre en œuvre les principes d'affirmation de soi

Techniques de résolution

- Entendre la critique, développer une communication efficace
- Savoir sortir du conflit
- Négocier et faire des concessions pour sortir d'un conflit
- Appréhender les mécanismes de communication en situation de conflit

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Salarié en poste
- Entreprise

DURÉE

2 jours

POURQUOI SE FORMER ?

Dans un environnement professionnel en constante évolution, les situations conflictuelles représentent un défi majeur pour les organisations. Les tensions non résolues impactent directement la productivité, le climat social et la performance collective. Face à ces enjeux, développer des compétences solides en gestion des conflits devient indispensable pour maintenir un environnement de travail serein et efficace.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com