

PRÉVENIR ET GÉRER DES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Public visé : Tout public : salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir une mixité de publics. Cette formation s'adresse à toute personne exerçant des responsabilités de management et étant amenée à prévenir et gérer des conflits.

Prérequis : Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

Accessibilité : Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact directement avec l'organisme de formation.

Possibilités de financement : Plan de formation entreprise, financement personnel, fonds propres entreprise.

Durée de la formation : 14 heures

Délai d'accès : Voir délai d'accès sur notre site internet : <https://www.mpact-formation.com/se-former/management/>

Modalités d'intervention : Formation en présentiel - Inter ou Intra entreprise - Individuelle ou en Groupe de 3 à 10 personnes

Intervenante : PENNACCHIO Marlène, formatrice et coach professionnelle certifiée, spécialisée en techniques de communication et management. Plus de 6 ans d'animation - Bac +3 Management commercial

Lieu de réalisation : En centre au 400 Avenue du Passe Temps 13400 AUBAGNE ou sur site



PRÉVENIR ET GÉRER DES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Objectif de la formation : Adapter sa communication, gérer ses émotions et suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

Objectifs pédagogiques : A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Maîtriser sa propre communication et gérer ses émotions
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent
- Acquérir les techniques de gestion des conflits (pratique de l'écoute active, CNV, Desc, QQQOCCPP)

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Animation participative et par l'expérimentation, basée sur les attentes des stagiaires et les principes de l'andragogie
- Explications théoriques et méthode de travail. Apport d'outils d'analyse de comportement adaptés et d'une structure de résolution de conflits
- Réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain
- Expérimentation des outils par des simulations à partir de cas concrets
- Remise au stagiaire d'un support pédagogique
- Outils pédagogiques : Tableau blanc - Ordinateur portable - Paperboard - Diaporama - Vidéo projecteur

Modalités de suivi et d'évaluation :

- Évaluation réalisée à l'issue de chaque séance afin de déterminer la progression et les axes d'amélioration
- Questionnaire d'évaluation des notions abordées à l'issue de la formation
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire mentionnant les résultats de l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation
- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction à chaud

PRÉVENIR ET GÉRER DES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Contenu de la formation :

Journée 1

1/ La communication

Principes de base
Comportements extérieurs et réponses intérieures
La carte n'est pas le territoire...
La confiance
Postures de communication
États du « Moi » et positions de vie
Entonnoir de la communication
Principes de l'écoute active
Feedback
Profils relationnels
Travaux pratiques
Explication théorique et partage d'expériences
Exercice pratique de l'écoute active
Découverte de sa propre communication

2/ Identifier la nature des conflits

Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes
Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs
Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables
En évaluer les enjeux et conséquences

3/ Méthodes et techniques de gestion de conflit

Présentation des techniques
La méthode QQOCCPP
Savoir ME Reconnaître / Savoir TE reconnaître
Identifier les prémices du conflit et les niveaux de stress
Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
Utiliser des outils de gestion de conflits : QQOCCPP, DESC, CNV (Marshall B. Rosenberg), Médiation
Appropriation par des mises en situation
Mises en pratique par des jeux de rôle de situation filmées sur les techniques abordées
Visionnage de vidéo - Débriefing collectif.
Évaluation de l'appropriation des techniques

Journée 2

4/ Désamorcer un conflit latent

Anticiper le conflit.
Détecter les attentes et besoins de ses collaborateurs.
Accueillir leurs demandes et revendications.
S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
Développer son assertivité.
Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles
LE TRIANGLE DE KARPMAN : la victime, le persécuteur et le sauveur
Quizz et mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit
Sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.

5/ Traiter les conflits violents

Les mécanismes des émotions
Gérer ses émotions et celle de son interlocuteur
Sortir de l'impasse relationnelle
Contrôler le processus de maîtrise de soi
Gérer les personnalités difficiles
Analyser les comportements en situation difficile
Travaux pratiques
Mises en situation avec des personnalités difficiles
Débriefing orienté sur la gestion des émotions