

Formation 8. Savoir gérer les conflits – 1 journée – 8 personnes

Identifier les phases et typologies de relations conflictuelles – Comprendre et gérer les émotions – Adopter les bonnes pratiques – Créer le climat de confiance – Prendre de la distance – Appréhender les solutions

Programme

- I. Une définition du conflit
 - II. Les multiples origines des conflits
 - III. Les différents types de conflits
 - IV. La colère et ses différents modes d'expression
 - V. Le cadre de référence et les barrières de la communication
 - VI. Comment mieux communiquer?
 1. La communication en retour / symétrique
 2. Les fonctions d'écoute
 3. Écouter n'est pas entendre
 4. La reformulation
 5. L'approbation
 6. Le questionnement
 7. L'empathie
 - VII. La communication non verbale
 - VIII. La communication verbale
 - IX. Quel schéma adopter lors d'un entretien en cas de conflit? : phases et attitudes
 - X. Réussir un entretien de gestion de conflit : quelles stratégies?
 - XI. Les styles de personnalités (expansif, décideur, réceptif, analyste)
 - XII. Quel travail effectuer par style pour améliorer sa communication en cas de conflit?
 - XIII. Synthèse des solutions pour gérer les conflits
- Conclusion

Méthodes de travail

Exercices basés sur des situations récurrentes, du quotidien, vécues par les participants (tour de table de préparation en amont).

- Partage d'expériences : individuel
- Mises en situation pratiques : cas difficile au sein d'une équipe, rébellion vs N+1. Quels comportements? En groupe, avec présentation.
- Exercices audiovisuels pour travailler sur l'image de soi que nous renvoyons en situation conflictuelle
- Test d'assertivité destiné à identifier le profil des participants en situation conflictuelle. Individuel. Présentation au groupe d'une minute.
- Exercice sur les phrases négatives à tourner en positives. En groupe. Trouver les tournures positives.

Rédaction avec chaque participant d'un plan d'action à plusieurs étapes, avec objectifs de progression