

Gestion de conflits



OBJECTIFS ET CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Décrypter ce qui peut être source de conflit pour mieux le prévenir
- Découvrir son profil pour mieux comprendre ses comportements
- Comprendre et gérer son stress et ses émotions en situation difficile
- Maîtriser des techniques de communication pour désamorcer et sortir du conflit



MÉTHODE ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Alternance entre apports théoriques et mises en situation
- Analyse des expériences des stagiaires
- Adaptation des mises en situation selon les profils et les demandes des stagiaires



ÉVALUATION

- Des mises en pratique sont prévues tout au long de la formation pour évaluer les acquis



FORMATEUR

Marielle ABGRALL
Consultante Management – RH



DURÉE

14h

MODALITÉ D'ÉVALUATION MISE EN ŒUVRE

évaluation des objectifs de la formation et de son organisation

MODALITÉ DE SUIVI

remise d'une attestation de fin de formation



RÉF. CSN

000024



PUBLICS

Tout public

PRÉ-REQUIS

Tous niveaux



PLUS-VALUE

- Des relations professionnelles claires, objectives et apaisées
- Une analyse de ses propres mécanismes
- Une démarche pour faciliter la résolution des tensions



CRIDON LYON

Partenaire expert du notaire

Plan d'intervention

1

LES SOURCES DE CONFLITS

2h

- Qu'est-ce qu'un conflit et pourquoi le gérer ?
- La différence entre un « différend » et un « affrontement »
- Définition de son style de résolution de conflits
- Sortir du tennis relationnel
- Mise en Pratique : lecture d'un extrait de conte africain
- Exercice en binôme « qu'est-ce qu'un conflit ? »
- Auto diagnostic « résolution de conflit »

2

PRÉVENIR LE CONFLIT

3h

- Les comportements non efficaces : la fuite et l'agressivité
- Un seul comportement positif : l'assertivité ou affirmation de soi
- Changement de la relation que l'on a à l'autre en osant dire « non » et émettre des critiques de manière à se respecter et à respecter l'autre
- Mise en Pratique : Jeux de rôles pour apprendre à dire « non » et formuler des critiques constructives

3

AFFRONTER UN CONFLIT

3h

- Gestion de son stress en situation de conflit
- Le lien entre stimulus/déclencheur et émotion, et besoin et sentiment
- Les attitudes positives pour enrayer un conflit

- Expérimentation de la perception : prendre du recul et percevoir la situation sous différents angles de vue
- Mise en Pratique : exercice « vos stimulus/déclencheurs » à l'origine d'un conflit
- Retour sur des situations passées (ou actuelles) en utilisant les positions de perception

4

AGIR EFFICACEMENT EN COMMUNIQUANT DE MANIÈRE ADAPTÉE

3h

- L'écoute et l'observation
- La différence entre faits et interprétations, sentiments et opinions
- Mise en application de « la boîte à outils de l'écoute » : reformuler, poser les bonnes questions et savoir se taire
- Mise en Pratique : mises en situations actives en pratiquant la communication « Je »

5

SORTIR DU CONFLIT

3h

- Négociation : évaluer l'importance du résultat et/ou de la relation
- Respect du fil conducteur pour sortir d'un conflit
- L'auto-empathie pour écouter ce qui se passe en soi et préserver les relations
- Mise en Pratique : mise en œuvre d'un plan d'action opérationnel