

Objectifs

Permettre aux participants dès leur retour au sein de l'entreprise :
Identifier les situations difficiles ou de conflit
Apprendre à les traiter
Augmenter sa confiance en soi

Public visé / Pré-requis

Toute personne confrontée à des situations de conflit : avec ses collaborateurs, ses clients ou d'autres partenaires.

Profil Formateur

Consultant en communication et gestion du temps

Moyens

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Jeux de rôles

Cas réels apportés par les participants

Programme

Prévenir, anticiper le conflit

Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
Repérer le malaise, la tension
Détecter l'attente due, le besoin de reconnaissance
Accueillir les demandes et les revendications
Arrêter la progression vers l'affrontement
Les divers types de conflits : Le conflit de prestation, de valeurs, d'intérêts, le « gros » conflit, le « petit conflit », le conflit répétitif, le conflit en suspens

Adapter sa réaction

Connaître sa propre façon de réagir
Apprendre à prendre du recul
Réagir aux comportements agressifs, aux manipulations
Apprendre à s'affirmer

Communiquer pendant le conflit

Gérer le stress
Savoir dire non, dire oui. Le « oui mais », le « non car »
Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression Débloquer la situation
Savoir reprendre l'initiative
Comment ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives
Comment ne pas induire des comportements conflictuels
Argumenter, développer sa force de proposition
Adapter les solutions de rechange

Résoudre le conflit

Redimensionner le « problème »
Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
Vérifier, harmoniser et consolider les critères d'évaluation
Arbitrer, médiatiser, élaborer des procédures de concertation
Réguler, imprégner, convaincre
Les pièges à éviter

Accompagner l'après-conflit

Revenir « à froid » sur les causes et le déroulement du conflit
En tirer informations et idées pour progresser dans la relation avec le partenaire.
Consolider l'acquis par une pratique partagée
Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise