

Prévenir et Gérer les conflits

1 jours - 7,00 heures

Programme de formation

Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce qu'est un conflit et les facteurs d'inflation du conflit
- Reconnaître les systèmes de défense face au conflit : fuite – agressivité – manipulation
- Maîtriser ses émotions et apaiser celles de son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie cognitive pour instaurer des relations constructives
- Adopter une posture assertive
- Gérer des situations délicates et des personnalités difficiles.

Compétences visées

- Prendre conscience de ses stratégies de défense dans un environnement conflictuel
- Ecouter dans un climat d'opposition pour apaiser les tensions
- Formuler des demandes délicates
- Rétablir la confiance après un conflit
- Adapter son comportement pour trouver avec l'autre partie le chemin de la coopération

Description / Contenu

Etape 1 : Qu'est-ce qu'un conflit?

- Quels sont les différents types de conflit?
- Les plus et les moins du conflit
- Différence entre problème – Incompréhension – désaccord – conflit
- Quelles sont les différentes stratégies mises en place face au conflit ?

Jeux de rôle : Illustrer une stratégie de comportement de défense

Etape 2 : Le conflit et nos émotions

Comment ça se passe dans notre cerveau ?

- Le rôle de la mémoire affective et des émotions
- Comment maîtriser ses émotions ?
- Comment apaiser les émotions d'autrui ?

Ecouter l'autre

- Pratiquer l'écoute active
- L'empathie cognitive

Etape 3 : Adopter une posture assertive

- Qu'est-ce qu'une posture assertive ?
- Quels sont les conflits que vous pouvez rencontrer dans votre métier ?

Jeux de rôle : A partir du métaplan ou de sujets proposés par le formateur

Grille de résolution de conflit

Etape 4 : Gérer les situations délicates et les personnalités difficiles

- Eviter la position de victime et de sauveur

Learnings de la journée

Modalités pédagogiques

Présentiel sur un jour – groupe de 6 à 8

Coachings individuels

Moyens et supports pédagogiques

Slide show sur PPT

Mémo pédagogique - synthèse des méthodes enseignées





Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement des participants sur une plateforme digitale partagée avec le formateur(début et fin de formation)
- Evaluation acquis par le formateur en sortie de formation
- Evaluation à chaud juste après la formation
- REX – Ateliers d'une heure de partage de pratiques un mois ou deux après la formation initiale
- Coachings individuels de suivi à la demande
- Evaluation à froid un ou deux mois après la formation
- Questionnaire d'impact envoyé au commanditaire trois mois après la formation

Nous sommes à votre écoute au 01 47 66 25 20

[M&A-SoftSkills Factory](#)