

Résoudre les conflits avec succès

Référence : 5-EP-CONF

Durée : 2 Jours

Objectifs

1. Savoir mieux cerner les causes du conflit
2. Gérer les situations difficiles
3. Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits

Prérequis

4. Pas de prérequis spécifique

Public

5. Tout public

Moyens pédagogiques

- Formateur expert dans le domaine
- Pédagogie participative et active, support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard
- Feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation, questionnaire de satisfaction, attestation de stage

Choisir AGINIUS

C'est choisir la **proximité** avec une capacité d'intervention dans 100 villes en France et 45 centres accueillant les interentreprises.

C'est choisir la **compétence** avec plus de 300 experts dans différents domaines : une offre de formation de plus de 400 programmes standards, une élaboration sur mesure de programmes spécifiques en fonction de vos besoins en intraentreprises, une clientèle allant au-delà de 5000 entreprises, administrations et collectivités locales.

C'est choisir un **réseau** assurant une réelle capacité logistique avec plus de 200 salles équipées et une capacité d'accueil avec 2000 stagiaires par jour....

Programme

1. Comprendre le conflit

- Contexte et composantes
- Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
- Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré, ...)

2. Conflit et communication

- Définition d'une communication équilibrée
- Déséquilibre relationnel et émotions
- Manifestations : forme et contenu

3. Différentes attitudes relationnelles et conflit

- Différents positionnements face au conflit : autodiagnostic et conséquences.
- Equilibre : moi, l'autre, l'objectif.
- Conflit : expression d'un déséquilibre
- Comment prévenir

4. L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

- Qu'est-ce que « l'assertivité » ?
- Assertivité et autorité
- Photographie de mon positionnement spontané
- Outils pour développer mon « assertivité »

5. Des outils de gestion de conflit

- Développer l'écoute, observer et comprendre le problème
- Repérer et amortir l'impact émotionnel
- Prendre la main dans la relation
- Les attitudes pour définir le problème
- Argumenter, négocier
- Aller vers la solution, structurer l'entretien
- Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »
- Faire face à l'agressivité
- Savoir établir les règles du jeu
- Développer la cohésion d'équipe
- Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur... ?
- Mises en pratique de situations « conflictuelles »
- Demander, dire non
- Faire face à l'agressivité, à la « démission » à la fuite...
- Déjouer la mauvaise foi
- Faire et recevoir des critiques
- Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

6. Elaboration d'un plan de progrès personnel

- Définition d'indicateurs de progression

Prochaines sessions inter-entreprises



© AIT 2018

www.ait.fr
04 67 13 45 45