

Public concerné

Salarié amenée à rencontrer des situations de conflits dans le cadre de sa fonction (relations hiérarchiques, coordination d'équipe, relations commerciales ou administratives, ...)

Prérequis

Maitrise de la langue française

Modalités d'admission/Inscription

Bulletin d'inscription

Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance entre apport théorique par exposé du formateur avec des ressources numériques et activités pratiques (échanges de pratiques entre les apprenants et mises en situation : animation en groupes, jeux de rôles,)

Equipe pédagogique

Formateur dans les domaines du management, de l'efficacité professionnelle.

Modalités de suivi et d'évaluation

Mises en situation pratiques

Validation de la formation

Attestation de fin de formation

Accessibilité Handicap

Bâtiments ERP accessibles et adaptés aux PMR

OBJECTIFS

Savoir réagir et gérer des situations de conflits dans le cadre de sa fonction (relations hiérarchiques, coordination d'équipe, relations commerciales ou administratives, ...)

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître son propre fonctionnement dans le conflit
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Utiliser les outils et techniques pour traiter le conflit
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Aborder avec efficacité l'après conflit
- Prévenir et détecter les conflits à venir

PROGRAMME

Connaître son propre fonctionnement dans le conflit

- Auto-positionnement (Kilman)
- Mes points forts et mes points de vigilance

Déceler le conflit

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.
- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance : pyramide de Maslow adaptée au travail ; l'économie des signes de reconnaissance par Steiner
- Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.
- Les attitudes de Porter et les comportements qui génèrent le conflit
- Accueillir les demandes et les revendications par l'écoute active

Comprendre le conflit

- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud".
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
- Echanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
- Echanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.

Gérer et résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non négociable.
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
- Traiter le contradicteur systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
- Quelques outils et leur mise en œuvre (DESC, processus de médiation, etc.)

Prévenir et anticiper

- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par la mise en place d'outils de communication efficaces
- Elargir sa vision et son système de représentation (l'échelle d'inférence d'Argyris)
- Détecter les signaux de la communication verbale et non verbale, travailler l'écoute active et la communication non violente

MODALITES D'ORGANISATION

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : 9 et 11 avril 2024

Lieu : AFPI Savoie -73290 La Motte Servolex

Tarif : 630 €HT / par participant (soit 756 € TTC)

s.reveillault@formation-industries-savoie.fr

Tel : 04 79 65 16 28

www.formation-industries-savoie.fr