

GERER LES TENSIONS ET LES CONFLITS



06 43 38 00 05
actif.horizon@gmail.com

N°SIRET : 830 380 879 00015
N° de déclaration d'activité : 52440836444

PUBLIC et DUREE

DATES ET LIEU

Nombre de stagiaires : 6 à 12

Durée : Une Journée

Prérequis : Connaître les fondamentaux de la communication

A définir



Formation accessible en VISIO
si le format présentiel devenait
in envisageable

OBJECTIFS

Primaires :

- ☞ Identifier les moyens de gérer son émotivité et son stress
- ☞ Réguler les tensions, sortir des situations difficiles et développer l'efficacité du travail en équipe.

Secondaires :

- ☞ S'adapter à l'imprévu
- ☞ Trouver sa posture de facilitateur afin d'encourager ses collaborateurs à évoluer et solutionner un différend en ouvrant leur regard et leur champ des possibles.
Développer une cohésion, un esprit d'équipe, une ouverture aux autres

METHODOLOGIE

- ☞ Le maintien d'un cadre bienveillant et constructif
- ☞ Pédagogie interactive : alternance d'exercices individuels et collectifs, de mises en commun et d'apports théoriques
- ☞ Apports d'outils de pratique : techniques et postures
Mises en situation, jeux de rôles.

EVALUATION

Evaluation des stagiaires par le formateur – en cours et en fin de formation

Pré-évaluation lors du tour de table et de l'icebreaker

Grille d'évaluation des compétences : Posture, communication verbale et non verbale, argumentaire, capacité d'adaptation

Auto-évaluation des stagiaires – lors des mises en situations

Grille d'auto-évaluation individuelle

Grille d'évaluation des stagiaires observateurs (lors des mises en situation)

Evaluation du formateur par les stagiaires

Formulaire d'évaluation – Tour de table top/flop

SUPPORT

- ☞ Livret de formation
- ☞ Documents pour les différents exercices

TARIFICATION

A partir de 850 € / jour (7h) – Repas et frais de déplacements en sus

Le déroulé ci-après est une proposition de base adaptable, personnalisable à votre environnement ainsi qu'aux métiers et spécialités des futurs stagiaires.

Après un premier rendez-vous gratuit au cours duquel nous échangerons sur vos besoins et attentes, objectifs et contexte, je vous proposerai un devis correspondant.

PROGRAMME

- ✓ Tour de table, présentation du déroulement de la journée – Organisation et cadre
- ✓ Icebreaker : Mise en dynamique et cohésion

I- DEFINIR LE CONFLIT

- ↳ Définition du conflit
- ↳ Les phases d'évolution du conflit

II- ANALYSE DU PROCESSUS DU CONFLIT

- ↳ Conflit : cocktail de personnalités, situations, relations
 - L'analyse transactionnelle, microscope de la communication
- ↳ Les sources du conflit au sein de l'entreprise
- ↳ Les types de conflits
- ↳ Les expressions du conflit
- ↳ Les attitudes au sein du conflit
- ↳ Les conséquences du conflit

III- EN BREF

IV- PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- ↳ Quelques rappels
 - *Technique de base : l'écoute active*
 - *Posture de base : l'assertivité*
 - *Les faits, rien que les faits*
- ↳ Prévenir une situation problématique ou conflictuelle
 - *Méthode d'une formulation d'une demande et d'une consigne*
- ↳ Gérer une situation problématique ou conflictuelle
 - *La méthode TKI de Thomas et Kilmann*
 - *La méthode gagnant-gagnant*
 - *La technique du sphinx*
 - *La technique de l'édredon*
 - *La technique du disque rayé*
 - *La technique du DESC*

V- SYNTHÈSE

VI- ÉVALUATIONS

VII- POINT DE FIN DE JOURNÉE