

Anticiper et gérer les conflits interpersonnels

DESCRIPTION : Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Ils sont souvent l'occasion de reposer les règles et de repartir sur des bases constructives. Agir en tant que manager dans ces situations demande de comprendre les mécanismes du conflit et de savoir choisir la meilleure stratégie pour maintenir son équipe dans un climat de travail serein.

DURÉE : 2 Jours - 14h00.

PRÉ-REQUIS : Aucun

OBJECTIFS :

- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit dans l'équipe
- Prévenir les conflits en pratiquant les stratégies de communication adaptées
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs

PUBLIC : Tout public

ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



Anticiper et gérer les conflits interpersonnels

Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Cerner les causes potentielles de conflit
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement
- Reconnaître un conflit quand il apparaît
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit
- Partage d'expérience : les situations conflictuelles le plus fréquemment rencontrées.
- Autodiagnostic : son comportement face à un conflit

Anticiper et prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes, organisationnelles, interpersonnelles
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits
- Mise en situation : expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe

Décoder les conflits grâce à l'écoute et au questionnement

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes
- Application : décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants

Résoudre un conflit

- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Repérer et stopper rapidement les attitudes manipulatrices
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Application : expérimentation des comportements et stratégies les mieux adaptés en cas d'agressivité, de manipulation

Situation extrêmes : agir rapidement et efficacement

- Intervenir rapidement face à une situation délicate ou explosive
- Faire face à la menace sans amplifier le conflit ni céder du terrain

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Anticiper et gérer les conflits interpersonnels

Gérer son propre stress et ses tensions au quotidien

- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
- Gérer angoisse, stress et mal-être générés par les situations difficiles