

Conflits internes entre services, entre collaborateurs, entre un collaborateur et son manager. Conflits externes avec les usagers, les clients, les fournisseurs. Autant de contextes différents qui donnent la possibilité d'améliorer les conditions de travail et les gains de productivité.

Objectifs :

- Etre en mesure de **contrôler ses comportements** en lien avec autrui
- Apprendre à **gérer** des situations de tensions
- Connaître les **attitudes** propices au développement des relations respectueuses

Durée :

- 2 jours.

Public :

- Dirigeant, Manager, Chefs de projet

Coût :

- Nous consulter

Programme détaillé :

- Nous consulter

Détecter les signes annonciateurs de tension

- En connaissant la structure d'un conflit, les enjeux, les processus relationnels, les sources du conflit, l'individu s'approprie une nouvelle manière de se comporter avec autrui tout en se remettant en question sur ses pratiques.

Connaître son type de réaction au conflit

- Notre cerveau reptilien gère pour nous les réactions les plus archaïques. Cependant, dans un milieu relationnel, ses comportements ne sont plus aussi efficaces qu'il y a plusieurs millions d'années. Le stagiaire, au travers de mises en situations concrètes, découvrira comment agir différemment, avec plus d'aisance et de sérénité avec autrui.

Les impacts d'un conflit dans l'équipe

- Les relations au sein d'une équipe font en grande partie l'atteinte des résultats. Le stagiaire apprendra à agir pour reconstruire l'équipe après un conflit, déjouer les jeux à l'œuvre dans une équipe, agir de manière équitable pour ne pas générer la frustration source de conflits.

Utiliser les bonnes méthodes et les bonnes attitudes pour résoudre un conflit

- Utiliser les stratégies et motivations des acteurs en présence. Mettre en place le cercle de confiance, utiliser l'assertivité en lieu et place de la passivité, l'agressivité ou la manipulation, sont quelques unes des méthodes apportées dans ce module.

Capacités et compétences acquises par les stagiaires à l'issue de la formation :

- ✓ Savoir repérer les enjeux de pouvoir
- ✓ Savoir exprimer une opinion différente, un désaccord
- ✓ Faire face calmement et positivement aux attaques et aux plaintes, aux objections, aux désaccords
- ✓ Sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces
- ✓ Négocier sans manipuler ni se faire manipuler
- ✓ Savoir sortir des situations de blocage
- ✓ Etre en mesure de faire un choix face au conflit
- ✓ Reconnaître sa propre agressivité
- ✓ Identifier les prémices des conflits
- ✓ Faire face à ses émotions négatives
- ✓ Engager un climat de confiance
- ✓ Exprimer un « non » ou une critique de façon positive
- ✓ Faire preuve d'empathie et d'assertivité