CROSSTHINK

Maîtriser les conflits

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Public et pré-requis

Toutes les personnes souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

Aucun

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :
•Détecter les indices préconflictuels et les signaux d'alarme
•Accueillir les demandes et les revendications
•Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur
•Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
•Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Moyens pédagogiques

•Présentation du formateur et du programme.
•Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
•Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
•Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
•Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
•Exercices et études de cas concrets.
•Temps d'échanges.
•Accompagnement pédagogique individualisé.

Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

Suivi de l'execution et évaluation des résultats

•Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
•Feuilles de présence.
•Documents supports de formation projetés.
•Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
•Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
•Enquête de satisfaction.
•Attestation de fin de formation.

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

EN BREF

2 jours

1490€

CONTACT

contact@crossthink.fr

04.83.43.47.48

PROCHAINES DATES

•08/01/2024 - 09/01/2024
•15/02/2024 - 16/02/2024
•11/03/2024 - 12/03/2024
•18/04/2024 - 19/04/2024
•13/05/2024 - 14/05/2024
•17/06/2024 - 18/06/2024
•11/07/2024 - 12/07/2024
•08/08/2024 - 09/08/2024
•12/09/2024 - 13/09/2024
•10/10/2024 - 11/10/2024
•14/11/2024 - 15/11/2024
•12/12/2024 - 13/12/2024

CROSSTHINK

Maîtriser les conflits

Programme

Les différents types de conflits
•Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
•Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.
*Réflexion collective*Partage d'expériences et échanges de pratiques. **Prévenir et désamorcer le conflit**
•Détecter les indices préconflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
•Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
•Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.
•Accueillir les demandes et les revendications.
*Mise en situation*Mises en situation. Débriefing collectif. **Gérer le conflit**
•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.
•Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
•Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
•Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.
•Mise en situation
Mises en situation. Débriefing collectif. **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.
•Prendre 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.
•Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.
*Travaux pratiques*Mises en situation avec exercices autour du triangle dramatique. **L'après-conflit**
•Revenir " à froid " sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
•Consolider l'acquis par une pratique partagée.
•Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.
*Exercice*Plans d'action individualisés.

Certification

CROSSTHINK

Maîtriser les conflits