

Prévenir et gérer les conflits

Objectifs

- Garder le contrôle en situation de conflit pour optimiser son niveau de performance
- Savoir traiter les désaccords, asseoir son autorité, s'affirmer positivement
- Gérer les tensions et sortir des conflits
- Trouver de nouveaux leviers pour s'affirmer sans fuir, ni agresser, ni manipuler

Programme

Module 1 : Introduction

Comprendre les mécanismes principaux du conflit, notion de perception, introduction aux styles de personnalités, Mieux se connaître pour mieux échanger : *Découvrir son propre type relationnel*

Module 2 : Comment dépasser les critiques

Transformer la critique en proposition positive, s'avoir s'exprimer sur ce qui ne va pas ; *Apports : la communication non violente*

Module 3 : Savoir développer un langage assertif

Définition de l'assertivité, s'affirmer dans la relation à l'autre, trouver la juste expression dans ce contact, savoir gérer les sous-entendus, contrôler la relation et ses propres émotions

Questionnaire sur les 4 comportements spontanés, Exercice d'identification de son potentiel assertif et de ses axes de progrès

Module 4 : Comment réagir en situation de tension

Comment désamorcer l'agressivité ? Que faire face à la fuite de l'autre ? Comment éviter le piège de la manipulation ?

Mise en situation : jeux de rôles interactifs à partir des 4 comportements spontanés dans une situation conflictuelle, savoir utiliser la communication non violente et l'assertivité pour gérer le conflit

Module 5 : Détecter et gérer les comportements conflictuels

Gérer les sous-entendus, identifier le style de l'autre, savoir dire non et savoir donner son avis, maintenir une relation positive ; *Exercice d'expérimentation des 5 niveaux d'écoute*

Module 6 : Gérer ses émotions et celles des autres

La gestion de l'agressivité et des comportements difficiles, développer des stratégies interpersonnelles efficaces. *Travail de groupe : savoir décoder le message des émotions*

Module 7 : Savoir gérer la situation conflictuelle

Etre à l'aise dans la relation et s'affirmer, identifier ses limites et utiliser le mode de communication adapté, savoir sortir du conflit, *Mise en situation.*

Module 8 : Contrat d'évolution personnelle

Identifier ses forces, axes d'améliorations et points de vigilance dans la gestion des conflits, fixer des objectifs opérationnels à mettre en place suite à la formation.

Durée

2 jours (14 heures)

Nombre de participants

4 à 12 participants



EMCI

EVALUATION, MANAGEMENT, CONSEIL & INNOVATION

L'idée d'EMCI : L'équipe d'EMCI est formée à la méthode TKI™, qui permet aux collaborateurs de trouver un issue positive au conflit de manière autonome.