

## DUREE

2 jours (14 heures)

## PUBLIC

Managers, responsables d'équipes, toute personne souhaitant anticiper, gérer et résoudre des situations conflictuelles

## PREREQUIS

Aucun

## OBJECTIFS

Mettre en place des outils de communication visant à :

- Poser les fondations d'une efficacité professionnelle, en sachant rebondir face aux situations sensibles
- Anticiper une situation conflictuelle, en développant l'animation et la cohésion d'équipe
- S'impliquer dans une relation professionnelle, par le dialogue constructif
- Résoudre un conflit et pratiquer la communication non violente

## METHODES PEDAGOGIQUES

Temps d'apprentissage : apports théoriques

Temps d'expérimentation : mises en situation

Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des participants

Chacun est acteur dans la formation

## EVALUATION

Quiz sur le recrutement

## INTERVENANT

Consultant formateur en Management, Communication et Efficacité professionnelle et personnelle

## LIEU

Chez EvryWare, site Client ou à distance

## VALIDATION

Attestation de formation

Version 2023-05-03

## Comprendre les mécanismes d'un conflit

### Repérer les origines d'un conflit

- Le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit
- L'identification des différents désaccords possibles

### Analyser son comportement face à un conflit et le faire évoluer

- Place du verbal, non verbal et para verbal
- Utilisation des techniques corporelles ciblées
- Identification des zones de blocages

## Anticiper un conflit

### Prévenir les conflits au quotidien

- Mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication
- Utilisation des moyens de communication adaptés au contexte

### Gérer les sous-entendus et les critiques

- Compréhension des émotions et anticipation des conflits
- Repérage des besoins
- Accompagnement au changement
- Pratique de la Communication Non Violente

### Repérer les signaux d'alerte - Anticiper le stress de ses équipes

- Approche de l'analyse transactionnelle
- Principe de résilience : rebondir face aux situations sensibles
- Développement du principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « Témoin » (désamorcer le conflit)

## Résoudre un conflit

### Analyser la situation

- Identification de l'origine du conflit
- Compréhension du contexte psychologique, relationnel, spécifique

### Sortir du conflit

- Le dialogue constructif en situation conflictuelle (questionnement, reformulation, empathie, persuasion, ajustement, engagement et arrangement, bilan)
- La prise en compte et la prise en charge

### Développer des attitudes constructives

- Mise en pratique de comportement « gagnant-gagnant »
- Elaboration d'un bilan de solutions négociées
- Identification et fixation d'objectifs

