

Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier le conflit et ne pas en avoir peur
- Mieux se connaître et mieux comprendre les autres
- S'approprier quelques outils pour désamorcer les conflits
- Apprendre à mieux communiquer

Prérequis

Aucun

Public

Tout public

Durée

2 jours (14 heures)

Dates

Sur demande

Tarifs INTRA

2.400,00 € HT

Nombre participants

2 à 12 personnes max

Modalités d'évaluation

Evaluation de l'OF par les stagiaires en fin de stage

Evaluation des connaissances en fin de formation avec cas d'application

Accessibilité de l'offre

En présentiel dans les locaux mis à disposition par le client
ou à distance via teams



N'ayez plus peur du conflit !

Qu'on le veuille ou non, le conflit fait partie de la vie de l'entreprise. Qu'on l'évite, qu'on le fuit ou bien qu'on le provoque, il nous fait peur et nous fascine.

S'il n'est pas identifié et désamorcé, **les conséquences sont graves pour l'entreprise** : stress, absentéisme, baisse de productivité, sabotage, hausse du nombre de plaintes clients, blessures et accidents, départs d'éléments importants pour l'entreprise, procès longs et coûteux....

Si, par contre, le conflit est géré et reconnu, il peut être **un puissant moteur de changement**.

Cela nécessite de **ne pas le craindre, de mieux se connaître pour mieux comprendre l'autre et d'apprendre à communiquer sans juger sur son ressenti et son besoin**.

Programme

- **Mieux comprendre le conflit**
- Ses conséquences
- Un système de gestion de conflits ébranlé
- Une négociation pas toujours possible
- Différents types de conflits : intérieur, interpersonnels, intragroupes, intergroupes
- *Etude de cas pratiques*

Prévenir et identifier les conflits

- Ne pas en avoir peur
- Etre vigilant aux alertes
- Adopter une approche systémique dans la gestion de conflits
- *Construction carte mentale du conflit*

Mieux comprendre l'autre grâce à la PNL

- La carte n'est pas le territoire
- On ne peut pas ne pas communiquer
- L'intérêt de la relation gagnant-gagnant

Identifier ce qui se joue dans la relation avec l'Analyse Transactionnelle

- Le triangle dramatique
- La collection de timbres
- Les émotions cachées
- L'importance des signes de reconnaissance
- L'intérêt d'une relation +/-
- *Mise en pratique : Donner et se donner des signes de reconnaissance*

Apprendre à mieux communiquer grâce à la Communication Non Violente

- Observer sans juger
- Exprimer son ressenti
- Reconnaître son besoin
- Formuler une demande concrète, atteignable et mesurable
- *Mise en pratique : Dire non et formuler des demandes avec la CNV*

La médiation : savoir reconnaître quand on ne peut pas résoudre le conflit seul

« Si, dans une relation proche, vous n'entendez pas le soupir d'une tension ou le murmure d'un conflit, c'est qu'il manque la respiration de la liberté. »

Jacques Salomé

Modalités et moyens pédagogiques

Diaporama
Remise de la copie du diaporama sous format pdf
A chaque étape, des exercices d'application et cas pratiques
Jeux de rôles

Information Handicap

Toutes les formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, vous préciserez le(s) handicap(s) à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : AGEFIPH (www.agefiph.fr), FIPHFP (www.fiphfp.fr)

Entre2coaching Médiation EURL tient par ailleurs à votre disposition une liste de partenaires ressources mobilisables le cas échéant.

