



Subtilcoaching - Formations

Gestion des conflits

PROGRAMME

Jour 1

Introduction : Présentations et recueil des attentes

1. Les conflits : de quoi parle-t-on ?

➤ Conflit intérieur ; Conflit interpersonnel ; Conflit organisationnel

2. Pourquoi entrons-nous en conflit ?

➤ Les décalages ; Les motifs de désaccord ; Le manque de règles

3. Les 5 phases du conflit

➤ Le prélude ; Phase de latence ; Recherche d'information ; Opposition affirmée ; Conflit déclaré

4. Aux sources du conflit

➤ La peur ; L'Ego ; Confusion entre relation et communication ; Se mettre à la place de l'autre ; Faire ce qui n'est pas demandé

Jour 2

5. Y faire face : règles d'or de la communication et de l'assertivité

➤ Être chaleureux, ouvert, apprendre à écouter l'autre ; Cultiver l'affirmation de soi ; l'assertivité

6. Régler le conflit quand on est impliqué

➤ Agresseur/agressé ; Faire baisser la pression ; Dire ce que l'on ressent en partant de soi : XYZ ; Revenir aux faits ; Savoir présenter des excuses, lâcher prise

7. Régler le conflit quand on est hiérarchique

➤ Ne pas prendre parti ; Ne pas ignorer ; Servir de médiateur : inviter les parties à renouer le dialogue, en mettant en place des mesures pour éviter un nouveau conflit

8. Le prévenir

➤ Les règles de base de la communication verbale et non verbale ; L'affirmation de soi ; La clarté des rôles

Conclusion de la formation ; évaluation de la formation

Objectifs : comprendre les mécanismes et les déclencheurs des situations conflictuelles pour les éviter, et apprendre à repérer les situations conflictuelles, à les prévenir et à y faire face quand on y est confronté

Compétences visées : Repérer les facteurs de conflits ; évaluer son mode de fonctionnement ; ajuster son mode de communication

Public : tout professionnel

Prérequis : aucun

Moyens pédagogiques : questionnaire, apports théoriques, mises en situation et partage d'expérience

Durée : 2 jours

Evaluation : questionnaire et attestation de formation