

Gestion des conflits

Cette formation vise à mieux appréhender dans leur diversité et leurs manifestations les situations difficiles et conflictuelles, mettre en œuvre une démarche et des outils concrets afin de prévenir, gérer ces situations et développer ses capacités à trouver avec ses partenaires des solutions constructives.

Objectifs spécifiques :

- Comprendre les mécanismes psychologiques à la base des conflits
- Développer ses capacités à déceler les origines et la nature des différents types de conflits
- Expérimenter des attitudes et des techniques visant à s'approprier une méthode de communication efficace pour aider à la résolution des conflits.

Programme :

- Connaître les indicateurs de situations conflictuelles
 - Repérer les différents types de conflits et leurs sources
 - Identifier les niveaux de conflits et les acteurs
- Comprendre la situation conflictuelle
 - Repérer les mécanismes de défense, les enjeux
 - Identifier les prémices des conflits
 - Analyser les causes du conflit (organisationnelles, méthodologiques, relationnelles..)
- Trouver une méthodologie de résolution des conflits
 - Différencier les besoins exprimés et les besoins réels
 - Les différents modes de résolution des conflits
 - Le processus de traitement des conflits
- Gérer les émotions
 - Evacuer la charge émotionnelle
 - Exprimer ses émotions et ses limites de façon positive
 - S'entraîner à prendre de la distance
- S'approprier une méthode de communication authentique
 - Pratiquer l'écoute active
 - Favoriser l'expression des désaccords
 - Désamorcer une escalade verbale
 - S'affirmer face à son interlocuteur
- Apprendre la négociation constructive
 - Etablir un accord satisfaisant pour les deux parties
 - Les étapes d'une négociation constructive
 - Rechercher le compromis ou le consensus
- Sortir du conflit
 - Créer les conditions favorables à l'application des décisions
 - Définir des règles de fonctionnement, de communication
 - Savoir conclure
- Exercices d'entraînement, mises en situation, exploration, simulation.

Démarche :

- Exercices, jeux de rôle et simulations de situations réelles rencontrées par les participants facilitent le dépistage et la résolution de conflits. Chaque participant est placé régulièrement en situation de pratique, d'exercices divers pour apprendre à mieux gérer ses émotions (yoga, relaxation, sophrologie), sa communication. Des apports théoriques sur la base de documents concis ou comme synthèse de situations expérimentées complètent la pratique.
- Echanges et analyses de pratiques améliorent la prise de conscience et les changements.
- Un bilan individuel et personnalisé permet de poursuivre le processus de transformation enclenché avec accompagnement par CSCComm (suivi personnalisé par Internet, conférence call, RDV pédagogique en présentiel.)

Organisation :

8 à 10 participants maximum

De 9h 30 à 17h 30 sur 3 jours (1 session d'1 jour + 1 session de 2 jours)

Les formations CSCComm sont basées sur le principe de « sessions espacées ». La programmation est étalée dans le temps avec une 1^{ère} session de prise de contact et une 2^{ème} session de renforcement. **Entre les deux sessions**, les stagiaires mettent en œuvre un plan d'action personnalisé, expérimentent les différents outils. **La 2^{ème} session** permet d'approfondir les techniques, de répondre aux questions, d'adapter et renforcer le travail commencé.

Tarif : sur demande

Contact :

CSCComm - 04 42 82 76 64 - 06 12 88 42 00
formations@csccomm.net