



DESAMORCER ET GERER LES CONFLITS

Réf C 08 (MAJ 090124)

Pour qui ?

Toute personne désireuse de disposer des outils nécessaires pour gérer une situation de conflit (interpersonnel) en garantissant une relation positive.

Pré-requis : Aucun.

A l'issue de la formation le participant sera capable de :

- ✓ Identifier les différents types de conflits et les façons de faire face
- ✓ Repérer et stopper rapidement les-ses comportements nuisibles
- ✓ Appliquer une méthode simple de gestion de conflit

Durée : 1 jour, 7 heures

Dates:

Session 1 : **30 mai**

Session 2 : **12 décembre**

Prix : **430.-€ HT** par personne (repas de midi compris) en inter entreprises

Délai d'accès : entres quelques jours et quelques semaines selon la disponibilité des formateurs

Accompagnement pédagogique : la formatrice est une experte reconnue dans le domaine de la communication interpersonnelle. La pédagogie, active et participative est axée sur la mise en pratique et les échanges en groupe. Priorité à la pratique avec des mises en situation à partir de cas concrets. Plus de 50% du temps consacré à la pratique **Possibilité d'un retour sur expérience dans les 6 mois après la session pour s'assurer que la démarche a bien été intégrée et transposée par les participants dans leur pratique opérationnelle.**

Accompagnement administratif : Nous assurons la prise en charge administrative post formation avec l'organisme de financement.

Flexibilité : cette formation est réalisable en journée, demi-journée et en sur-mesure (intra entreprise). Tarif jour ajustable selon la localisation et le contenu effectif.

Accessibilité : Les locaux mis à votre disposition ainsi que les méthodes pédagogiques sont adaptées, dans la mesure du possible, aux différents publics adultes ainsi qu'aux personnes en situation de handicap. Consulter notre site internet www.ascentiel.fr à ce sujet.

L'itinéraire pédagogique :

Conflit... Vous avez dit conflit ?

Identifier les différents types de conflits. Ceux qui en sont et ceux qui n'en sont pas !

Identifier les différentes façons de régler un conflit et les résultats obtenus.

Identifier les situations de blocage qui amènent au résultat Perdant – Perdant, les 5 positions et les 5 étapes qui amènent au résultat Gagnant –Gagnant.

Identifier les attitudes et comportements facilitateurs.

Face au conflit, les comportements réponses qui permettent de perdre ou de gagner

Identifier les 3 conduites inefficaces : la passivité, l'agressivité, la manipulation, leurs origines et conséquences.

Adopter une conduite efficace, passer de la réaction instinctive à une action consciente avec l'approche assertive ou affirmation de soi.

Développer sa compétence communication pour développer la coopération

Adopter les règles d'or du bon communicant.

Repérer les principaux « ratés » en matière de communication (les messages déformés, les messages toxiques).

Appliquer les remèdes : la synchronisation pour établir une relation de confiance, l'attitude empathique, l'écoute attentive, le décodage ou questionnement, la reformulation, le message « je », le principe de la congruence.

Utiliser des mots qui impactent ; Le vocabulaire positif et dynamique.

Régler un conflit de manière créative

S'entraîner à la méthode D.E.S.C pour résoudre le conflit dans la position « gagnant – gagnant ».

Appliquer les recettes pour : exprimer une critique sans agresser, dire non en 5 étapes.

Le + de la formation : un autodiagnostic de son type de réaction face au conflit et l'élaboration d'un plan d'action personnalisé. Suite à la formation, un service « SOS » par téléphone ou par mail est assuré pour accompagner et encourager la mise en application des acquis de la formation.

Notre objectif de satisfaction : un degré de satisfaction d'au moins égal à 90%.