



GERER DES SITUATIONS DE TENSION, DES CONFLITS

Personnes concernées

- Cadres, managers, responsables d'équipe.

Objectifs

- Gérer les conflits au quotidien, établir des relations assertives durables.
- Désamorcer les situations d'incompréhension et de désaccord pouvant entraîner des conflits individuels et nuire au groupe.
- Connaître les principes de base et améliorer ses modes de communication en situation de tension
- Apprendre à gérer les difficultés, la complexité des situations conflictuelles et les techniques de négociation.
- Développer des compétences de facilitateur de différents
- Apprendre à dépasser le conflit et mettre en œuvre un comportement favorable au développement d'un climat relationnel positif.

Méthodes pédagogiques

- Programme construit à partir d'exemples concrets et des mises en situations.
- Analyse, traitement, exploitation en groupe de cas tirés de la vie professionnelle des participants.
- Etude et exploitation des situations exposées, des comportements pris et réactions vécues par les participants afin de permettre un élargissement des points de vue, une meilleure compréhension des situations, des stratégies, processus et ressentis mis en jeux, tout en gardant une distance.
- Apports théoriques, pratiques et méthodologiques.

Programme

1. Repérer les différents types de tensions, de conflits

- Définir la notion de conflit, identifier les situations de conflits, repérer les rapports de force.
- Comment établir un cadre relationnel favorisant la communication écologique valorisante.

2. Evaluer les attitudes face aux conflits et les besoins de chacun des acteurs

- Rechercher les éléments favorisant le déclenchement de situations conflictuelles
- Repérer les processus et leur déroulement dans les situations de communication difficiles :
- Identifier les signaux annonciateurs d'une situation difficile et clarifier ses croyances.
- Repérer ses propres déclencheurs de stress et contrôler l'expression de ses émotions.

3. Savoir résoudre efficacement les conflits et établir un climat relationnel positif

- Développer une communication efficace pour gérer les conflits
- Acquérir des éléments de connaissance pour faciliter une écoute de soi et des autres
- Mettre en œuvre les principes d'affirmation de soi et augmenter la confiance en soi
- Repérer les différents comportements générateurs de conflits
- Maîtriser les étapes de résolution de situation de tension et savoir sortir de l'escalade de conflit.
- Développer l'attitude gagnant / gagnant.

4. Faire face aux situations et aux personnes difficiles

- Exprimer clairement ses attentes, avoir une démarche assertive, générer la confiance.
- Traiter les revendications et gérer les oppositions, les critiques, les objections.
- Formuler une critique constructive, proposer un axe d'amélioration sans démobiliser.
- Elaborer une stratégie de communication individuelle et collective.
- Acquérir des outils et méthodes qui permettent d'éviter et de gérer les situations difficiles

Formateur : Jean-Claude CHÊNE

Durée : 2jours + 2jours

Prix : Consulter le tarif par mail

Contact : Jean-Claude CHÊNE – Tél. : 06 60 99 11 68 – jeanclaudio.chene@coach-formation.fr

