

GESTION DE CONFLITS

Un désaccord sur un projet ou une décision, une phrase ou un email un peu sec, etc. Vivre et travailler ensemble est parfois source de frictions et celles-ci peuvent mener jusqu'au conflit. Ces émotions mal contrôlées conduisent à des réactions d'agressivité verbale voire physique, rompent le dialogue et dégénèrent parfois jusqu'à des situations paralysées ou au contraire explosives.

Apprendre aux salariés à gérer les conflits, c'est limiter le stress et les pressions, réduire l'absentéisme et les risques psycho-sociaux (notamment l'épuisement professionnel et le burn-out), avec des salariés plus épanouis & engagés.

OBJECTIFS

- Reconnaître et savoir désamorcer une situation conflictuelle.
- Maîtriser ses émotions et son stress pour limiter les tensions et garder le contrôle.
- Réduire le stress et les souffrances au travail pour limiter les arrêts de travail, les départs et les contentieux.
- Développer des compétences de médiation, d'écoute active, et de négociation.

CONCERNE

Dirigeants, managers et salariés.
Tout personne amenée à devoir gérer des conflits.

PRÉREQUIS

Aucun

PÉDAGOGIE

Un séminaire 100% interactif, concret et ludique.
Simulations et mises en situation.



Pédagogie des couleurs.
Jeux et exercices progressifs.
Travaux de groupe.

Jennifer PEUCH BABYLONE



Coach certifiée en neurosciences, elle s'est spécialisée dans les formations management, cohésion d'équipe et gestion du stress.

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation d'acquisition de compétences.

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Durant la formation, via des QCM et des mises en situation, le consultant établira une évaluation en trois niveaux **A**cquis – **E**n cours d'**A**cquisition – **N**on **A**cquis sur les compétences suivantes :

- Gérer des situations conflictuelles et les désamorcer.
- Maîtriser ses émotions et son stress pour limiter les tensions et garder le contrôle en toute circonstance.
- Développer des compétences d'écoute active.

PROGRAMME

MIEUX SE CONNAITRE SOI-MÊME ET IDENTIFIER SON STYLE DE COMMUNICATION

Approche intuitive des couleurs.

Découverte de la boussole du comportement (Jung et Marston).

Image de soi / perception des autres.

- Perception de l'environnement et des changements
- Extraversion / introversion
- Action / ré-action

COMPRENDRE LES AUTRES : IDENTIFIER SES INTERLOCUTEURS

Besoins / motivateurs.

Le non-verbal : jeu de repérage instantané.

Le verbal.

ADOPTER LES COMPORTEMENTS FAVORISANT UNE MEILLEURE COMMUNICATION

La flexibilité de son style

L'empathie

L'assertivité

La pensée positive et la communication positive

La critique constructive

GÉRER LES SITUATIONS LIMITES

Fonctionnement dans les 2 niveaux de stress

Méthode de gestion des conflits : DESC

LES CARACTÉRISTIQUES D'UNE BONNE COMMUNICATION

Les pièges comportementaux

Gestion des conflits et tensions

Quels sont nos dysfonctionnements ?

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

DURÉE

2 jours soit 14 heures

EFFECTIF

maximum de 10 personnes

le but est d'expérimenter, débriefer, échanger pour s'approprier les séquences.