

Prévenir et gérer les conflits

Code D25

Savoir repérer les situations potentiellement conflictuelles, comment les anticiper, savoir se positionner soi-même, comprendre les réactions de ses interlocuteurs (sans forcément les cautionner) et pouvoir gérer au mieux les conflits, afin de les désamorcer, est une nécessité pour tout consultant ou cadre. Vous apprendrez également à mieux gérer les personnalités difficiles et adapter votre style de communication en fonction du contexte de votre ou vos interlocuteurs et les objectifs poursuivis.

Objectifs

- Savoir traiter les simples divergences d'opinion, communiquer positivement
- Apprendre à parler neutre
- Reconnaître les situations de tension et de blocage, comprendre les mécanismes du conflit
- Clarifier ses objectifs pour bien communiquer
- Connaître les principes de la médiation
- Se positionner avec fermeté et souplesse, face à ses interlocuteurs et adapter son style de communication

Validation des objectifs : exercices appliqués pour apprécier l'acquisition des connaissances

Programme

1) Repérer les différentes formes de conflits et leurs sources en entretien et réunion

- Identifier les différents facteurs générateurs de conflits et les signaux faibles
- Connaître les différentes étapes d'escalade et de désescalade du conflit
- Savoir sortir du triangle dramatique conflictuel

2) Mieux se connaître dans une situation conflictuelle

- Comprendre les mécanismes psychologiques (les états du moi) et leurs influences sur ma prise de parole
- Repérer les facteurs comportementaux et émotionnels qui nous animent
- Connaître les 4 comportements clés
- Clarifier sa zone de confort en négociation avec son interlocuteur

2 jours • Paris

8 à 12 participants

750,00 € net de TVA

Public

Tout consultant, manager, cadre, ou toute personne désireuse de développer ses capacités à faire face à des situations conflictuelles.

3) Pouvoir gérer les situations relationnelles difficiles

- Utiliser à bon escient les principes d'affirmation de soi
- Savoir accueillir positivement une critique, la gérer et y répondre
- Exprimer une critique ou un refus de façon positive
- Faire face aux attitudes négatives de son interlocuteur et utiliser le niveau de communication adapté

4. Savoir dénouer une situation conflictuelle

- Repérer les 4 positions de vie
- Identifier les étapes d'acceptation d'un changement imposé, et appliquer les solutions adaptées
- Connaître les principales stratégies de la négociation
- Apprendre à négocier gagnant/gagnant avec l'autre

NB : Cette formation n'aborde pas l'activité syndicale au sein des entreprises.

Formatrice : Sylvie POTTIER

10 ans à Londres et 5 ans en France en tant que chef de publicité, chef de produit ou encore dans la gestion d'équipes dans le domaine de la communication. Consultante formatrice en communication relationnelle et interpersonnelle depuis 15 ans. Elle est coach certifiée dans l'accompagnement individuel des personnes dans les étapes de changement de la vie professionnelle.

POUR ALLER PLUS LOIN

D23 Optimiser sa prise de parole en public

D24 Positiver son stress et développer la confiance en soi