

Gérer les conflits et les situations sous-tension en entreprise

Ce document ne vaut que pour exemple de programme.

« Artisante » de la formation je travaille exclusivement sur-mesure sur la base d'un examen approfondi de vos besoins.

Les contenus évoqués et la durée de la formation sont faits pour être ajustés pour répondre à votre contexte et vos attentes.



Gérer les conflits et les situations sous-tension en entreprise

DURÉE : 2 jours – 14 heures

FORMAT DE LA FORMATION : Intra-entreprise ou Inter-entreprise

CONDITION DE LA FORMATION : présentiel ou distanciel

MODALITÉS DE LA FORMATION

- Massée ou séquencée
- Sychrone

DATES : nous consulter – à définir en fonction de vos contraintes

DÉLAIS D'ACCÈS : Selon disponibilités et mode de financement

NOMBRE DE STAGAIRES : 12 stagiaires maximum

LIEU : Sur site client ou en centre de formation

TARIF : Nous consulter

MOYENS TECHNIQUES :

- Connexion internet stable
- Accès à un outil de communication distant (le cas échéant)
- Fourniture d'un document reprenant l'ensemble des éléments abordés en cours de formation

ACCESSIBILITÉ : Les modalités d'accès (numériques, physiques, informatives) sont prévues au cas pas cas. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

Dans l'hypothèse où le client entend intégrer des personnes en situation de handicap à l'action de formation, ce dernier doit en informer la direction de l'Organisme de Formation suffisamment en amont de l'action de formation.

En effet, l'Organisme de Formation devra, confirmer que :

- les locaux de la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- des mesures compensatoires peuvent être proposées afin d'apporter des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou tout au moins réduire les difficultés rencontrées afin de rendre les apprentissages accessibles aux personnes handicapées.

Ces mesures de compensation peuvent influencer sur le coût, les modalités et le délai d'accès à la formation et seront discutées entre le client et l'Organisme de Formation pour trouver les solutions les plus adaptées aux besoins des personnes handicapées, y compris une éventuelle « redirection » vers un organisme habilité.

Gérer les conflits et les situations sous-tension en entreprise

LE PUBLIC VISE PAR LA FORMATION :

Toute personne amenée à gérer des conflits et situations sous-tension en entreprise

PRÉ-REQUIS : Chaque participant doit construire et animer une action de formation dans les 6 mois à venir.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION : A L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE ...

- Repérer les signes avant-coureurs des conflits pour y remédier
- Faire face aux situations conflictuelles et les gérer positivement

LES COMPÉTENCES VISÉES

- Définir ce qu'est un conflit et les différentes formes de conflit
- Repérer les signes avant-coureurs des conflits
- Gérer positivement un conflit et en faire une opportunité de progrès
- Dépasser les tensions et adopter une attitude gagnant / gagnant
- Déployer les outils pour gérer les conflits

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES : FORMATION / ACTION

- Faire évoluer les pratiques professionnelles des stagiaires par l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être.
- Permettre le développement de compétences, outils et méthodes relatives à la gestion des conflits.
- **Impliquante** : le concept de la pédagogie inversée avec l'implication systématique des stagiaires en amont de la formation
- **Inductive** : avec pour point de départ la réalité professionnelle, le vécu, les expériences des participants
- **Active** : avec des études de situations vécues, débriefées avec tact afin de favoriser l'autodiagnostic
- **Participative** : avec des réflexions, des échanges et débats sur les expériences de chacun, ainsi que sur les méthodes, les solutions envisagées et applications concrètes
- **Formation-action** : Co-construction d'un support individuel synthétique portant sur les objectifs travaillés lors de la formation, les apprentissages et outils identifiés, les mises en œuvre, travaux personnels et actions menés. Plan d'action individuel, autours d'objectifs simples et concrets
- Apports théoriques en support de la réflexion personnelle guidée, outils facilitateurs, échanges et feedbacks, analyse de cas pratiques, mises en situation.
- Support de travail PDF.
- Film des expérimentations et mises en situation (le cas échéant).

EVALUATION - VALIDATION

- Evaluation du transfert des acquis en fin de formation
- Mesure de la satisfaction globale post-formation :
- Remise d'une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.
- Sur demande des participants, possibilité d'un rendez-vous téléphonique individuel avec le formateur en inter-session ou post-formation.

Gérer les conflits et les situations sous-tension en entreprise

LE PROGRAMME

PRÉALABLE À LA FORMATION : Les participants sont invités à réfléchir à une situation sous-tension, qu'ils vivent ou ont vécu en entreprise (selon une trame qui leur sera proposée)

Exploration du contexte et de la réalité professionnelle du groupe de participants.

1. LE CONFLIT : NAISSANCE ET EXPRESSION

- Appréhender la notion de conflit (types, causes, déclencheurs)
- Repérer les signes avant-coureurs du conflit (état émotionnel, langage non verbal, état de crise, ...)
- Identifier les risques du conflit
- Le territoire et l'espace vital : les enjeux

2. RÉGULER LA CHARGE ÉMOTIONNELLE LORS D'UNE SITUATION SOUS TENSION

- Perfectionner ses capacités d'écoute : Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée (synchronisation, écoute active, reformulation, questionnement).
- Clarifier les différentes émotions de base.
- Comprendre la place des émotions dans la relation et les besoins sous-jacents.

3. TRAITER UNE INSATISFACTION

- Identifier les différents types de personnalités « difficiles »
- S'approprier le principe de l'accusé-réception.
- S'appuyer sur la trame SARCAQ pour répondre aux objections et recadrer les débordements.

4. GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

- Se positionner : Oser dire en sachant dire tout en maintenant le dialogue. Faire preuve d'assertivité.
- Lever les implicites du langage.
- Savoir dire non, poser des limites tout en préservant la relation – Réguler les tensions via la méthode DESC.
- Exploiter la « carte de l'exception » pour sortir d'une impasse.
- Se servir de la technique du malentendu pour gérer la susceptibilité.

5. TRAITER LES CRITIQUES

- Faire face aux critiques (justifiées, injustifiées).
- Exploiter la technique de l'édredon.
- Recadrer les débordements.

6. APPRÉHENDER ET GÉRER LE CONFLIT

- Prévenir le conflit.
- Prendre du recul en faisant varier sa perception de la situation.
- Identifier les jeux relationnels en présence et savoir les désamorcer.
- Faire évoluer favorablement un conflit.

7. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL