

Durée conseillée

2 jours soit 14 heures

Tarif selon devis



www.abisformation.fr



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

« ... Un conflit, c'est quoi ?... deux personnes qui sont campées sur des positions qui paraissent contradictoires et inconciliables »
Roger Moyson

Format

Sur-mesure
Groupe de 12 stagiaires maximum

CONTENU

■ Comprendre la genèse des conflits pour les anticiper et les prévenir

- Ecoute et veille active : repérer les indicateurs permanents, les réseaux et relais d'information
- Les précautions à prendre pour anticiper un conflit :
- Observer, être vigilant, avoir des attitudes positives, donner l'exemple
- Etes-vous persécuteur, sauveur ou victime ? (Test)

■ Le problème de déperdition du message

- Les messages que nous communiquons subissent une distorsion croissante
- L'incompréhension génère stress et conflits

■ Agir sur la communication, ses formes et ses principes

- Les communications parallèles ou instinctives
- Les communications croisées ou conscientes
- Les communications à double fonds ou manipulatrices

■ Affronter un conflit

- Adapter son mode de traitement des conflits
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
- Convaincre par la communication
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Déplacements : perdre un minimum de temps

■ Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Reconnaître et analyser les causes de tension
- Savoir reproduire et adapter les réflexes acquis au bon moment
- Convaincre par la communication
- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir des axes de progrès

Références bibliographiques

Gérer les ingérables
L'art et la science de la négociation au service de relations durables
J.E. Grévy - Éditions ESF - 09/2012

Toutes les clés du savoir-vivre au bureau
M.J. Couchaere
ESF Editeur 09/2012

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables

- De reconnaître les situations pouvant générer des conflits
- De mettre en oeuvre des stratégies de prévention
- D'utiliser des techniques approuvées pour affronter les conflits et le résoudre

Public

S'adresse à tout type de personnel, en particulier les managers en situation de négociation, en particulier à fort enjeu ou en contexte difficile, et plus généralement à tout employé amené à faire face à des situations potentiellement conflictuelles

Pré-requis

Aucun

Profil Intervenant

Formateur junior, senior ou expert

- Ayant minimum 10 ans d'expérience professionnelle
- Jusqu'à plus de 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

Pédagogie

- Démarches : déductive, inductive, dialectique
- Méthodes : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- Formation-action

Formations complémentaires

Savoir gérer son stress / Gérer son temps

Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire