



Pôle d'expertise Management 2012

MAN 09 – ANTICIPER LES CONFLITS POUR UNE MEILLEURE EFFICACITE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

Public

Managers, cadres, tout collaborateur d'entreprise ayant à traiter et à sortir de situations conflictuelles.

Méthodes pédagogiques

Pédagogie active s'appuyant sur :

- exemples concrets, études de cas, analyse en groupe de cas réels,
- tests d'auto-diagnostic,
- mise en pratique, jeux de rôles et entraînement,
- exposé des concepts, apports méthodologiques.

Organisation

Durée : 3 jours

Lieu : TERTIA FORMATION
Bourg en Bresse

Dates : 19, 20 janv. et 07 fév. 2012
08, 09 nov. et 3 déc. 2012

Horaires : 09h00 – 12h00
13h30 – 17h30

Tarif de la formation :

900 € HT / personne
TVA 19.6 %

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les différents types de conflit et savoir en analyser les vraies raisons
- ✓ Identifier les différents types de comportement, développer des comportements assertifs.
- ✓ Accéder aux visions réciproques par l'écoute active et la reformulation
- ✓ Savoir utiliser le champ des émotions
- ✓ Recréer les conditions de la coopération en clarifiant les points de désaccord et de sortie du conflit
- ✓ Oser parler vrai et pratiquer la critique constructive

Programme

1 Prévenir et anticiper son propre stress

- Connaître les signaux indicateurs
- Identifier les effets compensateurs
- Observer les manifestations dans l'environnement professionnel (humain et structurel)
- Evaluer l'impact du stress sur l'efficacité
- Les bons réflexes préventifs
- Les techniques d'une gestion ponctuelle par le développement de l'affirmation de soi (assertivité)

2 - Identifier et gérer les situations génératrices de tensions

- Distinguer tension, conflit, crise
- Intervenir pour désamorcer une tension :
- les mots/comportements/réflexes à éviter car ils renforcent l'escalade
- Savoir gérer efficacement les situations délicates de type :
- dire non, exprimer un refus
- faire une critique, exprimer un grief
- recadrer, traiter les transgressions
- recevoir une critique, traiter une réclamation
- Développer l'affirmation de soi pour gérer sereinement les situations relationnelles tendues

3 - Comprendre le processus conflictuel et savoir le diagnostiquer

- Analyser les situations conflictuelles dans lesquelles on est susceptible d'être impliqué(e) ; exemples types de la vie professionnelle
- Connaître les 3 comportements générateurs de conflits (auto-diagnostic); savoir réagir à ces 3 comportements
- Les phases techniques et psychologiques du processus conflictuel : conflit larvé, conflit ouvert, rupture...
- Quand et comment intervenir dans le conflit ?

4 - La démarche de médiation pour résoudre les conflits

- Les situations où il faut remplir un rôle de « tiers facilitateur »
- Différence entre arbitrage et médiation : positionnement, rôles et qualités du médiateur
- Les 5 étapes de la démarche de résolution d'un conflit en tant que médiateur ; savoir les mettre en œuvre dans des situations concrètes : conflits entre deux collaborateurs d'une même équipe, entre deux services...
- Savoir sortir du conflit lorsqu'on est soi-même partie prenante



Chantal CHAUPUIS ou Nathalie GROSBON

Tél. 04.74.45.51.51
Fax 04.74.45.51.44
TERTIA FORMATION
90 rue Henri de Boissieu
01000 BOURG-EN-BRESSE

Catherine DUPERTUIS

Tél 04.74.77.64.95
Fax 04.74.77.43.79
TERTIA FORMATION
Maison des Entreprises
180 rue Pierre et Marie Curie
BELLIGNAT - 01100 OYONNAX