

Gérer des situations difficiles et conflictuelles

Public et Objectifs :

Toute personne qui souhaite développer des relations positives pour gérer efficacement les conflits et les situations difficiles de tous ordres
Périmètre : les conflits interpersonnels, internes à l'équipe avec pour objectif :

- Anticiper les conflits par une meilleure connaissance des types de comportement
- Favoriser une communication non violente
- Savoir identifier les différents types de conflits
- Mobiliser ses ressources pour faire face

Durée : 1h30 d'entretien individuel à distance + 2 jours en présentiel

Prérequis :

- Maîtrise de la communication interpersonnelle ainsi que des fondamentaux du Management

Méthodes et outils pédagogiques

- Diagnostic comportemental : Questionnaire Executive Profiler à remplir en ligne en amont de la formation avec restitution
- Alternance théorie et mises en situation basées sur des cas concrets apportés par les participants / Alternance de partages en collectif et de temps de réflexion individuelle / Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique / Ateliers pour mise en application directe dans les objectifs opérationnels
- Support de cours
- Évaluation des acquis tout au long de la formation par des mises en situations

Certification

Cette formation est certifiante et éligible au CPF. Par des mises en situations tout au long de l'action, le formateur attestera les compétences suivantes : Analyser et prévenir les risques liés à une situation complexe / Définir un plan d'action collectif dans un environnement complexe Gérer les relations entre les parties prenantes dans le cadre d'une situation complexe.

Lien pour visualiser la fiche RS : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6058/>

Sanction : Attestation de formation et parchemin de certification

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'accessibilité, contactez Mme Constantin, référente handicap : v.constantin@cit.fr

Programme de formation

A DISTANCE EN INDIVIDUEL

Atelier « Évaluer son Talent et diagnostiquer son comportement face aux situations difficiles » :

Questionnaire Executive Profiler à remplir + Entretien individuel 1h30 par stagiaire en classe virtuelle

Dans le cadre de la gestion des conflits, l'approche comportementale favorisera une meilleure prise en compte de chaque interlocuteur afin de favoriser l'expression du potentiel de chacun, de mieux se synchroniser et d'accroître sa zone d'influence.

Elle va faciliter l'intégration du facteur humain dans le management et soutenir la conduite de changement par l'implication.

- **Prendre conscience de soi : pouvoir s'évaluer et se déterminer sur différents points :**
Valeurs, priorités, style relationnel, de communication, de management, d'apprentissage, mode d'organisation, méthode de résolution de problème, capacité d'adaptation, rapport au temps.
- **Repérer les changements de comportement sous pression et l'impact dans son contexte, pour soi et ses partenaires de travail**

EN COLLECTIF EN PRESENTIEL

Jour 1 : Détecter et analyser les sources de conflits

- **Comprendre le conflit**
Définir le conflit
Distinguer les différentes natures de conflit
Identifier les causes et les manifestations de conflits
- **Travailler les risques de conflits selon les personnalités**
A partir des résultats du questionnaire Executive Profiler, des exercices d'approfondissement sont effectués en regroupant les participants selon leurs résultats au questionnaire Executive Profiler. Ils ont pour objectif de :
 - Permettre à chacun de mieux appréhender ses préférences comportementales et de percevoir ses non-préférences comme un potentiel de développement
 - Travailler sa perception des autres : évaluer et mieux comprendre le comportement des autres participants, et, par élargissement, de ses différents interlocuteurs
 - Envisager les différences en termes de complémentarités
 - Prendre conscience de la perception des autres vis-à-vis de soi
 - Repérer les comportements facteurs de stress pour soi et pour les autres
 - Identifier son style de communication et son rapport à l'autorité
 - Repérer les besoins de chacun face à des situations difficiles

- **Rappel sur une communication positive pour susciter l'adhésion dans l'adversité**

Les grands principes de la communication

Les différentes formes de communication

Adapter sa communication à ses collaborateurs (Selon les différents types de profil)

Développer une communication non violente

Les facteurs à prendre en compte pour une communication positive et constructive

- Vision du monde, ressenti, perceptions et manière de s'exprimer dans le respect de l'autre

- Oser dire, savoir dire, savoir comment dire pour prévenir les conflits :

- Travailler le questionnement

- S'associer aux faits, se dissocier des émotions

- Anticiper les effets du stress sur sa communication

- Donner une rétroaction efficace

La communication dans les situations complexes : se faire respecter tout en gardant le lien, recadrer dans le respect

Jour 2 : Gérer les conflits et situations complexes

- **Traiter un conflit**

Les comportements à éviter

Distinguer besoin et solution

Repérer le mode le plus adapté pour gérer le conflit

Démarches pour rétablir la communication : entendre la critique - déjouer la manipulation - repérer mes alliés - réinstaurer le dialogue - mettre en place des solutions négociées

Sortir de la crise

- **Mobiliser ses ressources face au conflit**

Saisir le cadre de référence de l'autre Observer son non-verbal

Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

Analyser les changements de stratégie sous pression : L'impact, pour soi et pour les autres

En quoi cela peut-il occasionner de nouveaux risques de conflits ?

Anticiper pour éviter le conflit

Les modalités de communication adaptées à chaque typologie

Les bases de la communication non violente

L'écoute active

Entraînements – Mises en situation tout au long de la formation

À partir de situations données ou basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires, s'entraîner à communiquer et anticiper et gérer des situations complexes et des conflits

Ateliers collectifs : analyse de scénarii, résolution de problèmes

Brainstorming en sous-groupe / Analyse de pratique

Compléter et finaliser son plan d'action

Tout au long de la formation, l'intervenante accompagne les participants individuellement dans leur réflexion et apporte des recommandations en lien avec les objectifs de développement de chacun.