

Bienveillance & Performance

Cabinet spécialisé dans la gestion des conflits

Pour développer une communication managériale responsable

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

EN COMMUNIQUANT AVEC BIENVEILLANCE

Apprendre à prévenir et gérer les conflits : les stratégies de négociation avec ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires.

Si votre rôle et votre mission vous mettent au contact avec les autres, si vous avez à trancher et à arbitrer des décisions importantes dans votre activité professionnelle ou avec vos partenaires, cette formation gestion conflit correspond parfaitement à ces enjeux.

Elle vous permet d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits qui peuvent naître de divergences de vue, d'opinion ou de stratégie.

En 3 jours, cette formation sur la gestion des conflits vous permettra de décoder les situations de conflits, de limiter les tensions qui pourraient en découler et finalement de les prévenir.

Au sortir de la formation gestion des conflits, vous disposez des outils d'analyse nécessaires pour décrypter les comportements symptomatiques des conflits et résoudre concrètement les situations difficiles.

Conçue pour optimiser vos talents en matière de gestion conflit et développer vos potentialités, la démarche pédagogique très participative alterne des apports conceptuels sur les comportements conflictuels avec des exercices pratiques permettant l'appropriation des techniques et leur mise en œuvre dans votre contexte professionnel et/ou personnel.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre en quoi les conflits sont inévitables dans toute activité humaine et comment ils peuvent être facteurs de progrès et d'amélioration de la maturité professionnelle
- Repérer les situations difficiles et être en capacité de gérer les attitudes négatives grâce aux techniques de maîtrise des comportements
- Maîtriser le conflit en identifiant les causes, en cernant les enjeux sans céder aux provocations et aux polémiques
- Passer de la logique de résolution des problèmes à une logique stratégique et créative de la gestion des conflits
- Négocier dans une optique gagnant/gagnant en déployant de nouvelles attitudes favorables à la constitution d'une synergie pour travailler efficacement ensemble dans la durée

Méthode pédagogique :

Pédagogie active et participative favorisant les échanges et la réflexion

- Apports théoriques et conceptuels
- Analyse de pratiques : repérage des situations conflictuelles
- Mises en situation
- Jeux de rôles
- Exercices et travaux pratiques en situation professionnelle
- Échanges interactifs entre les participants sur leur pratique pour favoriser la réflexion et la prise de recul
- Plan de progrès personnalisé
- Evaluation, bilan
- Support pédagogique

Programme détaillé :

- Découvrir les stratégies de négociation
- Déjouer les comportements stériles
- Repérer les ingrédients du conflit
- Les principes de l'écoute active et de la reformulation : comprendre l'art du questionnement
- Connaitre les besoins de Maslow : sources de la motivation
- Expérimenter le processus de communication responsable, bienveillant et non-violent
- Définir les limites des éléments négociables et repérer les éléments non négociables
- Savoir exprimer une objection au service de la collaboration
- Intégrer la démarche éthique dans la relation de collaboration en vue de la coopération
- Identifier les conséquences d'un conflit
- Faire face à la déstabilisation : l'objection, la critique, le déni de responsabilité
- Expérimenter la posture du « pouvoir sur » et du « pouvoir avec »
- Percevoir l'autre non comme un adversaire mais comme un partenaire dans la co-construction
- Maîtriser les enjeux, le cadre et les objectifs du dialogue : apprendre et expérimenter la méthode de la négociation
- Identifier les besoins des différentes parties pour sortir du conflit
- Se préparer à un entretien professionnel de recadrage, d'évaluation, de délégation ou commercial

La formation gestion conflit propose un dispositif complet de méthodes dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant le séminaire et serviront d'appui aux thèmes développés.

Il s'agit d'utiliser votre situation actuelle comme base évolutive vers l'intégration des techniques de gestion des conflits. La formation gestion conflit se déroule en "Training-Group".

Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel.

Grâce à une approche personnalisée visant à optimiser vos performances, vous mettrez au point, votre propre plan d'action de progrès.

Intervenante :

Isabelle Goudé Lavarde
 Médiatrice en entreprise
 Formatrice spécialisée dans les ressources humaines et dans la gestion des conflits
 Professeur à l'ENACT - INSET, en tant que Titulaire Attachée Principale - Ecole Nationale d'Administration des Collectivités Territoriales - Institut National Spécialisé dans les Etudes Territoriales
 Rédactrice dans la revue Interface des Directeurs Généraux

Horaires :

9h-12h30 et 13h30-17h

Nous suggérons aux participants de se présenter sur les lieux de stage 10 à 15 minutes en avance, ils seront accueillis autour d'un café.

Groupe de 10 à 12 personnes

Modalités :

La formation interentreprises se déroule à Bures sur Yvette. L'information concernant les lieux et le déroulement et les moyens d'accès est communiquée aux participants dès leur inscription effective par messagerie électronique.

La restauration, les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque participant ainsi que les frais de déplacement.

Le nombre de stagiaires inscrits à ce séminaire est limité afin que chacun puisse bénéficier d'une approche pédagogique personnalisée.