

Programme de formation

Prévenir - gérer - résoudre les conflits en entreprise

Cette formation vise à pacifier les relations humaines dans l'entreprise, et ce dans l'intérêt de tous. Elle apporte des outils concrets au participant afin qu'il puisse:

- éviter d'être lui-même confronté à un conflit interpersonnel au sein de son entreprise, en étant attentif à sa communication et sa relation à l'autre
- repérer les signes avant-coureurs d'un conflit, agir rapidement et régler promptement la situation avant qu'elle ne dégénère
- développer ses capacités à gérer, à affronter un conflit installé, d'ampleur émotionnelle parfois importante, et concourir à une solution en mode gagnant - gagnant

Ainsi, grâce à cette formation, le participant disposera des moyens lui permettant de **prévenir - gérer - résoudre** les conflits auxquels il est personnellement partie, mais également les conflits auxquels il est extérieur mais qui impliquent des membres de son équipe. Il pourra dès lors mettre en oeuvre des techniques de médiation afin d'aboutir à une solution acceptable pour toutes les parties.

Public concerné

Chefs d'entreprises, managers de direction, managers d'équipe, managers de projets

Pré requis

Aucun pré-requis

Objectifs pédagogiques

Acquérir 6 compétences clés :

1. Reconnaître les éléments déclencheurs et aggravants du conflit
2. Repérer les situations de frottement pouvant mener à un conflit
3. Identifier une émotion et son attribut fonctionnel
4. Formuler une demande avec la communication non violente
5. Pratiquer l'écoute active
6. Appliquer les techniques de négociation raisonnée

Principaux contenus de la formation

1. *Procéder à l'autopsie du conflit*
 - Identifier les caractéristiques et causes du conflit
 - Maîtriser le mécanisme de l'escalade conflictuelle et prévenir le passage au niveau supérieur
 - Prévenir les réactions en chaîne en intervenant au niveau des carburants internes et externe qui nourrissent les conflits
2. *Affronter et gérer les émotions au cœur du conflit*
 - Identifier les différentes émotions et leur attribut fonctionnel pour déduire le besoin caché et non satisfait.
 - Accepter, accueillir l'émotion, la sienne et celle des autres, décrypter le message derrière l'émotion
 - Agir sur l'émotion en pratiquant l'écoute de soi, afin de la transformer en une émotion plus aidante pour l'objectif de résolution du conflit

3. *Bien communiquer pour prévenir et régler les conflits*

- Intégrer les différentes positions de perception dans un conflit, la sienne, celle de l'autre, et la position méta - position d'une personne totalement extérieure au conflit
- Formuler des demandes à l'aide des principes de la communication non-violents (CNV)
- Appliquer le questionnement permettant d'identifier et de comprendre les besoins non satisfaits à l'origine du conflit
- Développer son assertivité et manifester de l'empathie dans ses communications
- Détecter les biais cognitifs jouant un rôle dans le conflit et mettre en place des stratégies permettant de changer de posture

4. *Bien écouter pour prendre soin de la relation*

- Observer les signes physiques de frottement dans la relation et intervenir en amont du conflit
- Pratiquer l'écoute active
- Éviter les jeux psychologiques

5. *Maîtriser et utiliser les outils de résolution des conflits pour sortir des situations de blocage*

- Vérifier que le moment est opportun pour mettre en place des techniques de résolution des conflits
- Favoriser les méthodes de médiation, la reformulation miroir et de synthèse, le déchargement
- Gérer les dimensions émotionnelles et relationnelles au sein de la médiation
- Intégrer les quatre phases du processus de médiation
- Encourager la négociation raisonnée et ses techniques créatives

Moyens pédagogiques mis en oeuvre pendant la formation

- ✓ PowerPoint projeté et diffusé en supports de cours après chaque module suivi
- ✓ Fiches théoriques et pratiques distribuées au fur et à mesure des apprentissages
- ✓ Boîte à outils personnalisée, conçue avec les participants et adressée en fin de la formation
- ✓ Exercices pendant la formation en présentiel
- ✓ Visionnage de photos de postures /gestuelle
- ✓ Vidéos de cas pratiques (simulations)
- ✓ Jeux de rôle basé sur des simulations de cas pendant la formation en présentiel
- ✓ Paper board pour travaux en sous-groupe en présentiel

Recensement des besoins et diagnostic préalable

- Un questionnaire adressé aux participants 15 jours avant l'ouverture de la formation pour obtenir:
- Une auto-évaluation de leurs compétences actuelles en matière de gestion de conflit
- Un recueil de leurs attentes
- Des indicateurs de performance pendant la formation
- La réalisation d'une feuille de route individuelle pour fixer les axes de progrès de chacun en terme de posture et de ...
- Une autoévaluation finale réalisée à la fin de la formation pour évaluer les compétences acquises
- Une autoévaluation réalisée 6 semaines après la fin de la formation pour évaluer l'intégration des compétences sur le poste de travail

Objectifs de la formation

A la fin de cette formation, les participants seront capables de manifester les compétences listées ci-dessous qui feront l'objet d'une attestation d'acquis individuels. L'acquisition de ces compétences est évaluée tout au long de la formation

compétences visées et évaluées en acquis ou en cours d'acquisition	Exercices	Jeux de role/ simulation	Analyse de cas réels
Repérer les éléments déclencheurs et aggravant d'un conflit, ainsi que le mécanisme d'escalade		X	X
Traduire une émotion en besoins grâce à l'attribut fonctionnel, accueillir ses émotions, passer d'une émotion à une autre, développer son intelligence émotionnelle	X	X	X
Identifier ses besoins et formuler une demande avec les techniques de la CNV	X	X	X
Développer son assertivité et son empathie	X	X	X
Identifier les biais cognitifs à l'œuvre chez soi et chez l'autre en cas de conflit. Mettre de la conscience sur les mécanismes inconscients pour sortir du blocage		X	X
Observer le langage corporel et déceler les situations de frottement pouvant mener à un conflit	X	X	X
Pratiquer l'écoute active afin de créer et renforcer le lien à l'autre	X	X	X
Identifier les jeux psychologiques et adopter une position adulte			X
Déterminer le moment opportun pour mettre en oeuvre les techniques de résolution des conflits	X		
Mener un processus de médiation en quatre phases en appliquant la technique de la négociation raisonnée		X	

Évaluation

1. Sur les acquis de la formation
 - Par l'utilisation et le suivi des indicateurs de compétences du démarrage à la fin de la formation
 - Par la réalisation d'une feuille de route d'équipe établi en présence ciel lors du premier module de la formation
2. Sur la mesure de satisfaction des stagiaires
 - Sur l'organisation de la formation : sa progression et la qualité des apports
 - Les qualités pédagogiques du formateur
 - Les méthodes et supports utilisés

Modalités d'organisation

Cette formation peut être organisée en présentiel pour un groupe de six managers minimum et 12 managers maximum pour garantir une bonne dynamique et un suivi individuel. Merci de nous faire savoir si des modalités de prise en charge particulières doivent être mise en place pour des personnes souffrant de handicap

Suivi administratif

Une feuille d'émargement est signée par chaque stagiaire à chaque début de demi-journée de formation. Les certificats de réalisation de la formation et/ou l'attestation de fin de formation permettant la validation des acquis sont automatiquement adressées aux stagiaires en fin de formation.

Durée de la formation

14 heures au total, répartis en 2 × 1 journée de formation, sur 2 jours consécutifs

Formatrice

Kim Dassesse a exercé pendant près de 30 ans le métier d'avocate d'affaires et de directrice juridique dans des grands groupes à l'international. Son parcours professionnel lui a permis d'analyser le mécanisme d'escalade des conflits, et également de prendre conscience de leurs conséquences désastreuses, tant sur la santé qu'au niveau financier.

Formée à la PNL, à l'analyse transactionnelle et à la communication non violente, elle exerce aujourd'hui en tant que coach professionnel, formatrice et médiatrice au sein d'Accordience, une structure dédiée à la prévention, gestion et résolution des conflits professionnels et patrimoniaux. Elle accompagne les entreprises et leurs équipes afin d'intégrer les bonnes pratiques au niveau de la communication, de la gestion du stress et des relations conflictuelles, permettant ainsi de prendre en compte les risques psychosociaux et d'y apporter une réponse concrète.

Coût de la formation

Prix jour: 1200 EUR/HT

Hors frais de location de salle et de repas