

La **GESTION** des **CONFLITS**

1 journée

"Attention aux simplifications, le diable se cache souvent derrière les détails !"

Une phrase magique: "Vous avez tous les deux raison !"



- Les objectifs de la formation
- Plan de formation proposé et thèmes abordés
- Approche pédagogique

Objectifs de la formation



Prendre conscience de comment nous même et les autres fonctionnent

Détecter pourquoi la situation s'est envenimée puis désamorcer

Identifier les sources, les symptômes et les étapes du conflit

Accueillir un client difficile

Prendre conscience que nous avons 50% de responsabilité dans toute relation conflictuelle

Comment refuser une demande ?



Développer sa capacité de prise de recul

Demander et entendre un NON

Pouvoir entendre à peu près n'importe quoi sans partir en vrille

Quels sont mes besoins ? Ceux des autres ? Evaluer son niveau d'énergie

Entreprendre une communication qui n'oblige pas l'autre à riposter

Accepter la responsabilité de ses propres émotions

Exprimer des faits sans y incorporer d'évaluation



Contenu

La formation est avant tout un espace d'échanges et de test de différents comportements, attitudes, techniques.

1 Jour: 8h

Participation active des participants → Jeux de rôles Collectifs

- Présentation; **expression et analyse des principaux besoins des participants, exposés de situations vécues en entreprises**
- A propos des conflits
 - Symptômes et conséquences
 - Relationnels ou cognitifs ?
 - Sources
 - Les étapes
- Outils de gestion d'émotions: préventif et curatif
- Carte du monde: comment se rendre "Intouchable aux mots" ?
- L'écoute active
- Nous avons 50 % de responsabilité dans toute relation difficile
- Votre position de vie : OK + OK + ?
- Votre Niveau d'énergie ?
- Ne faites pas de supposition !
- Les jeux de pouvoir et le triangle dramatique
- Protocole de résolution des conflits
- La Communication Non Violente
 - Exercices interactifs sur les 4 étapes
- Le DESK
- Plan de changement collectif : stratégie de prévention des conflits
- Plan d'actions individuel: les changements que je vais tester, ce que j'accepte de perdre, ce que je vais gagner ...



Nos formateurs tiennent à votre disposition une bonne trentaine de séquences, d'outils et de trucs & astuces qui seront choisis lors de chaque module en fonction des échanges et des attentes des participants

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

« 70% de nos compétences proviennent d'un
apprentissage dans l'expérience et l'action »

Morgan Mc Call, Michael M. Lombardo et Robert W. Eichinger

70:20:10

MODÈLE D'APPRENTISSAGE

70%

**Pratique de tous les jours
Actions et expériences**

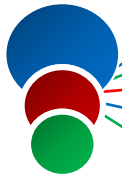
20%

**Interactions sociales
Partage entre les pairs**

10%

**Conscient et formel:
salle de formation - lectures, ...**

La méthode ALIAS Consult



Jeux à thèmes
Lego

Mises en situation

Jeux cadres



NOS MÉTHODOLOGIES

- Apprentissages ludo-pédagogiques : **jeux cadres de THIAGI**, jeux à thème, légos, mises en situations, ...
- Co-construction d'**outils** concrets, pratiques, directement applicables et éprouvés depuis de nombreuses années
- Moyens mnémotechniques construits sur les neurosciences
- Techniques d'animation de groupe

Nos formateurs-animateurs sont rompus aux outils transversaux suivants : PNL, Analyse Transactionnelle, C.N.V., Process Communication, Jeux cadres Thiagi, Intelligence émotionnelle , Intelligence collective, Posture OK+ OK+,...

CARACTÉRISTIQUES

« Canevas clair, approche ludique, enjeux sérieux, bénéfiques concrets et durables »

Apprentissage dans le plaisir et le mouvement	Véritable réflexion individuelle et collective	Conjonction d'intelligence pratique et analytique	Théâtre d'apprentissages mutuel	Développe la performance active	Jeux de rôles de transfert dans vos situations professionnelles
---	--	---	---------------------------------	---------------------------------	---

BÉNÉFICES



Rend les apprenants actifs et tous concernés

Les participants sont touchés dans leurs émotions => apprentissages ancrés

Vous faites des économies : plus grands groupes possible!

