

PROGRAMME DE FORMATION

Sensibilisation à la gestion des conflits

Contexte

Relations difficiles entre collègues, tensions, en interne ou en externe, les conflits sont courants dans les relations de travail et peuvent rapidement s'envenimer.

Mal gérés, ces conflits sont facteurs de risques psychosociaux, préjudiciables sur le plan humain : stress, souffrance au travail, maladies professionnelles mais aussi perte de confiance, de performance, de motivation. Le climat social pourra être dégradé du fait de la détérioration de la communication.

Le mieux étant de prévenir les tensions avant qu'elles n'apparaissent ou qu'elles ne se transforment en conflits simples ou aggravés, Didacthem propose la formation « sensibilisation à la gestion des tensions au travail ».

Pour ancrer ces apports théoriques, la formation « Quels comportements adopter face à des situations de conflit » permet une mise en pratique sur la base de situations vécues.

Public ciblé

Toute personne en relation avec du public, en interne comme en externe et confrontée à des situations de tension / mécontentements / conflits.

Prérequis

Aucun pour cette formation seule.

Mais elle est le prérequis de la formation « Quels comportements adopter face à des situations de conflit » qui la complète par des analyses de cas et des mises en situations.

Objectifs pédagogiques

- Savoir repérer les signes de tensions et de mécontentements
- Comprendre les composantes d'une tension
- Savoir analyser les sources de tensions
- Identifier les bonnes pratiques comportementales pour faire face et désamorcer la situation
- Développer des attitudes positives de conviction

Nombre de stagiaires

Présentiel ou à distance : Groupes de 8 personnes minimum et 10 personnes maximum

Programme

1. Comprendre

- Repérer les sources de tension.
- Cerner les origines d'une tension ou d'une agressivité.
- Connaître les éléments d'une relation interpersonnelle et les causes de frustration.
- Situer les étapes de la progression du désaccord jusqu'au conflit.

2. Réagir

- La stratégie du canard
- Accepter le mécontentement, la critique
- Répondre sans agresser, désarmer l'agressivité
- Gérer les différents interlocuteurs
- Anticiper les blocages
- Développer une écoute active
- S'affirmer face à un interlocuteur agressif : ni hérisson / ni paillason

3. Conforter

- Savoir trouver une issue positive
- Restaurer la confiance
- Anticiper les freins relationnels
- Conclure en donnant une image positive de la structure
- Faire preuve d'assertivité, tirer profit de la situation
- Négocier une conclusion, un accord gagnant-gagnant

Durée

En présentiel ou en distanciel : 3h30

Dans le cas où les 2 formations sont réalisées ensemble, le format hybride peut être envisagé.

Objectifs opérationnels

Savoir traiter les mécontentements, incivilités, agressions.

Méthode pédagogique

Apports méthodologiques et théoriques, échanges avec les participant(e)s.

Moyens pédagogiques

Support de présentation

Alternance entre théorie et partages d'expérience

Formateurs

Experts en management des situations à risques psychosociaux

Psychologue du travail

Coachs professionnels

Prise en compte des spécificités et des attentes

Entretiens préalables, tour de table avec les stagiaires, historique des situations délicates vécues par les stagiaires.

Validation des acquis

Tout au cours de la formation : évaluation de la progression des participants avec exercices et corrections, mises en situation, de questions / réponses orales.

En fin de formation, quizz de validation des connaissances.

Modalité d'inscription

Formation Intra entreprise : contacter le service formation à l'adresse courriel formations@didacthem.com



Modalité d'accès à la formation pour les personnes en situation de handicap

Nous contacter en cas de besoin spécifique : formations@didacthem.com

Prix

Devis sur demande

Contact

contact@didacthem.com ou bouton « nous contacter » sur le site www.didacthem.com