

« Relations Tendues »

Gérer les situations difficiles, le changement, les conflits

Dans cette formation, nous aborderons les **situations de conflits** auxquelles vous êtes confrontés. Il s'agit d'une **formation concrète** qui s'articule autour des cas apportés par les participants. Les apports théoriques ne sont exposés que parce qu'ils sont en lien avec les exemples proposés. Nous abordons également l'inquiétude de devoir faire face à un conflit en vous donnant les clés pour **apprendre à décoder les situations ou relations tendues**. Dans le cas de conflits récurrents (toujours avec les mêmes personnes), il est fréquent de constater que l'incompréhension entre différents types de personnalité est en jeu. Dans ce cas, nous utilisons le modèle ComColors comme grille d'analyse mais il n'est pas nécessaire d'avoir suivi la formation « *Mieux se connaître pour mieux communiquer* » pour participer à celle-ci.

Renseignements /
inscriptions :
01 69 23 39 19
contact@comcolors.com
www.comcolors.com

LIEU : À définir
NOMBRE D'HEURES : 14h, soit 2 journées
HORAIRE : À définir

DÉLAI D'ACCÈS : Inscriptions possibles jusqu'à 8 jours avant le démarrage de la formation
MODALITÉS D'ACCÈS : Inscriptions par email ou par téléphone

Public :

Profil : Cadres, managers, collaborateurs

Prérequis : Aucun

Nombre de participants : 10 personnes

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui après étude du dossier par le référent handicap.

Objectifs de la formation :

À l'issue de la formation, les participants pourront :

- Identifier les différents types de conflits
- Identifier les diverses sources de conflit
- Repérer leurs propres fonctionnements dans un conflit et en mesurer l'impact
- Aborder les situations conflictuelles avec réalisme et recul
- Pouvoir exprimer clairement les désaccords
- Trouver des options pour prévenir, éviter, résoudre et vivre les conflits

Contenu de la formation :

Identifier - analyser :

Connaître ses comportements spontanés

- Repérage de ses attitudes spontanées face au conflit
- Différentes sources de conflits
- Jeux de rôles : repérer les comportements spontanés chez les autres

Lever un certain nombre de malentendus

- Des nécessités vitales différentes selon les personnes
- La mauvaise foi est moins fréquente qu'on ne le croit
- Suis-je un « bon » communicant ?

Identifier les « jeux psychologiques » et savoir les gérer

- Comprendre leurs mécanismes
- Savoir repérer le triangle dramatique et apprendre à gérer la relation
- Identifier mes rôles préférés dans un conflit et savoir en sortir

Améliorer l'organisation en fonction des types de personnalité pour limiter les sources de tension

Traiter – prévenir

Apprendre à identifier les types de conflits pour adapter sa réponse

Faire la différence entre un conflit lié au fond (contenu) ou à la forme (la manière)

Rechercher des options pour prévenir puis stopper l'escalade

- Simulations et décodage
- Adopter une posture de coopération/négociation

S'entraîner à communiquer de manière efficace

- Les principes de l'écoute active
- La méthode du DESC
- Jeux de rôle de situations de conflits avec les cas des participants, par exemple : Faire face à la mauvaise foi - Faire face à l'agressivité - Faire un reproche

Apprendre à satisfaire sa motivation pour être en mesure d'affronter les conflits

S'entraîner à satisfaire la motivation de son interlocuteur pour sortir rapidement du conflit

S'entraîner à la médiation

- Amener deux personnes en conflit à trouver un terrain d'entente
- Changer d'angle de vue (la méta position)

Modalités pédagogiques :

- Apports théoriques portant sur les processus contribuant au conflit
- Animations d'ateliers en petits groupes
- Questionnaire individuel : auto perception de ses comportements conflictuels
- Échanges et discussions

Modalités d'évaluation :

- Auto-évaluation en début et fin de la formation des objectifs de celle-ci
- Évaluation à chaud et à froid (6 mois après la formation)

Taux de satisfaction de 20 stagiaires en 2023 pour 2 sessions de 9 à 11 personnes :

- Taux de recommandation : **96%**
- Appréciation globale : **94%**