




LA GESTION DES CONFLITS

Rentrer au cœur du conflit pour en sortir



-  **PUBLIC VISÉ:** Chef de rayon, adjoint chef de rayon, chef de département
-  **PRÉREQUIS:** aucun prérequis
-  **DURÉE:** 2 jours (14h)

BÉNÉFICES POUR LES PARTICIPANTS

- + **Acceptation** des désaccords comme des situations enrichissantes
- + **Aisance** dans la conversation émotionnelle

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Aborder et faire face aux situations tendues ou conflictuelles
- S'entraîner aux stratégies relationnelles qui permettent la transformation du conflit
- Développer une posture responsable, coopérative et efficace
- Pointer l'impact des perceptions et de leurs effets
- Développer ses compétences émotionnelles

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Auto-analyse
- Feedback
- Partage d'expérience
- Vidéo-training
- Mise en situation

SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuilles de présence
- Enquête de satisfaction

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Les temps forts de la formation

1. AUTODIAGNOSTIC

- Expression de ses points forts et de ses points d'amélioration

2. APPORTS EMPIRIQUES

- Exposition des situations vécues dans le cadre du quotidien professionnel au niveau personnel et relationnel afin d'en tirer des pistes d'amélioration concrètes

3. APPORTS DIDACTIQUES

- La boîte à outils:
 - L'intention: qu'est-ce que je veux?
 - La préparation: être en conscience de mes atouts et de ce qui se joue chez moi et chez l'autre
 - L'écoute active: mieux écouter pour mieux entendre
 - L'empathie: s'affirmer dans le respect de l'accord sur le désaccord
 - La compétence émotionnelle: prise en compte du champ émotionnel qui garantit la libération de la parole et permet les clarifications
 - S'entraîner à la communication relationnelle facilitante pour traverser le conflit et trouver les solutions

4. PÉDAGOGIE ACTIVE

- Autoanalyse, partage d'expérience, apports didactiques, vidéo training, questionnement, mise en situation

Nous nous soucions du confort de nos stagiaires participants à nos actions de formation, qu'ils soient porteurs de handicap ou non ou qu'ils aient des problèmes de santé ou des difficultés moteurs ou physiques temporaires. Aussi, nous sommes à votre entière disposition pour toute demande particulière concernant les besoins de vos collaborateurs (pauses, station debout/assise, positionnement dans la salle, adaptation des supports avec une plus grande taille de police, intensité lumineuse, etc...). N'hésitez pas à vous rapprocher de notre référent handicap, Marie-Adrienne FOURNY pour toute question, demande ou remarque à ce sujet