



RÉSOLURE DES CONFLITS AU TRAVAIL

3 JOURS - 21 HEURES

OBJECTIFS

- **Comprendre** la cartographie du conflit
- **Apprendre les bases de** l'écoute active et la communication positive,
- **Décoder** la genèse des conflits pour désamorcer
- **Décoder** la carte du monde de l'interlocuteur
- **Rapprocher** les points de vue par étapes
- **Elaborer** des solutions concrètes, les **appliquer** et les **corriger** au besoin

POUR QUI

- Toute personne amenée à résoudre des conflits au travail ou des situations tendues (négociations) : responsable RH, médiateur, chef de projet, chef d'équipe, manager, négociateur

PRÉREQUIS

Aucun si ce n'est l'idée qu'aucun conflit n'est insoluble mais il est nécessaire de connaître des méthodes de résolution

ORGANISATION, SUIVI, ÉVALUATION

- Maximum 12 personnes/21 heures
- support pédagogique fourni,
- feuille de présence et attestation de formation
- évaluation à chaud et à froid
- QCM d'évaluation des stagiaires

TARIFS

Intra - 1200€ TTC/jour
Inter - 350 € TTC/jour

CALENDRIER, LIEUX

TOURS **PARIS**

Nous consulter

POINTS FORTS

Approche originale - ancien avocat d'affaires, la formatrice a appliqué à plusieurs reprises avec succès ces méthodes à des cas épineux

Formation très complète rendant les stagiaires immédiatement autonomes

Outils opérationnels d'application immédiate

PROGRAMME

- **Apprentissage de l'écoute active & la communication positive**
 - Créer un climat de confiance propice à la discussion constructive,
 - Centrer sur les personnes, l'objectif et les options
 - L'utilisation d'un critère objectif de résolution

- **Les bases du dénouement des problèmes cruciaux et apparents**

- Techniques de recadrage PNL
- « lire entre les lignes » le besoins de chaque partie
- orienter positivement l'expression, trouver l'angle de discussion optimal

Séquence interactive et jeux de rôles pour favoriser le développement de l'écoute active et la compréhension

- **Décodage de la "carte du monde"**

- Omissions, généralisations, distorsions
- Filtres neurologiques, culturels, personnels
- Entrer dans la carte du monde de l'interlocuteur
- Premiers pas pour mener les parties vers le rapprochement

Un jeu de rôles pour découvrir la genèse des conflits et les clés de désamorçage

- **Apprentissage des "meilleures possibilités"**

- Meilleure possibilité de chaque partie : que peut elle espérer de mieux ?
- Meilleure alternative de chaque partie : ouvrir d'autres voies
- Et si l'accord n'aboutissait pas : MESORE, BATNA

Un jeu interactif d'élaboration de MESORE, BATNA

- **Comment rapprocher les points de vue par étapes**

- Conditions de négociation raisonnée et leur amélioration
- Méthode FIBER
- Identifier, adapter, moduler
- Outils de CNV - reformuler, recadrer, rapprocher

- **Finalisation des négociations : élaboration de solutions**

- Elaborer une STRATEGIE GAGNANTE
- Vérifier et corriger une SOLUTION TEST, élaborer un accord final

Atelier sur un cas pratique, pour la mise en oeuvre du processus de résolution des conflits avec tous les participants

Compétences développées

- **APPRENDRE A RAPPROCHER LES POINTS DE VUE**
- **DECODER LES CONFLITS OBJECTIVEMENT**
- **ELABORER LES MEILLEURES POSSIBILITÉS ET ALTERNATIVES**
- **PROPOSER DES STRATÉGIES DE RÉOLUTION**
- **METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE GAGNANTE**
- **ABOUTIR A UN ACCORD FINAL**

RENSEIGNEMENTS RÉSERVATIONS