

Gérer un conflit hiérarchique avec diplomatie

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les sources et les mécanismes des conflits hiérarchiques.
- Analyser les différentes typologies de conflits et leurs enjeux.
- Développer des stratégies de communication non-violente en situation de désaccord.
- Mettre en œuvre des techniques de désescalade et de médiation.
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur face à un conflit.
- Transformer un conflit en opportunité de dialogue et de résolution constructive.
- Sortir par le haut d'un conflit avec un supérieur ou un collaborateur, en préservant les relations professionnelles.

CONTENU

- **Comprendre les mécanismes du conflit (1h) :**
 - Définition et typologies des conflits en milieu professionnel.
 - Les sources courantes de conflits hiérarchiques (différences de perception, de valeurs, de besoins, de pouvoir).
 - L'escalade du conflit : du désaccord à la confrontation.
 - L'impact des émotions dans la gestion des conflits.
- **Communiquer efficacement en situation de conflit (1h30) :**
 - L'écoute active et la reformulation pour une meilleure compréhension mutuelle.
 - La communication non-violente (CNV) : exprimer ses besoins sans agresser.
 - Gérer les critiques et les reproches avec assertivité.
 - Adopter une posture diplomate et constructive.
 - Les techniques de désamorçage verbal.
- **Stratégies de résolution et sortie de crise (1h) :**
 - Négocier et trouver des solutions gagnant-gagnant.
 - Quand et comment solliciter une médiation ?
 - Préserver la relation professionnelle après le conflit.
 - Les outils pour une résolution constructive et durable.
 - Cas pratiques et mises en situation : application des techniques apprises.



PUBLIC VISÉ

Cette formation s'adresse à toute personne, quel que soit son statut ou son niveau hiérarchique, souhaitant améliorer ses compétences en gestion des conflits au sein de l'environnement professionnel.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation. Une volonté d'améliorer ses compétences relationnelles est un atout.

MÉTHODE

- **Présentiel :** La formation se déroulera en salle, favorisant les échanges et les mises en situation.
- **Distanciel (synchrone) :** La formation pourra être animée via une plateforme de visioconférence, permettant l'interaction en temps réel avec le formateur et les autres participants.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Mises en situation évaluées :** Les participants seront évalués sur leur capacité à appliquer les techniques de communication et de résolution de conflits lors de simulations.
- **Auto-évaluation :** Un questionnaire d'auto-positionnement en début et fin de formation permettra au stagiaire de mesurer sa progression.
- **QCM (Questionnaire à Choix Multiples) :** Un QCM en fin de formation validera l'acquisition des connaissances théoriques.
- **Feuille de route personnelle :** Chaque stagiaire sera invité à élaborer un plan d'action concret pour appliquer les acquis de la formation dans son contexte professionnel.

DURÉE

½ journée – soit 3h30 de formation (pause incluse)

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis (tarif catalogue : xxx € HT / jours)

CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr – 01 84 73 05 81