

Introduction

- objectifs, contenu, méthode, organisation, présentations

Accepter les différences de points de vue

- exercice des anamorphismes :
 - 3 conditions pour un bon état d'esprit :
 - essayer de comprendre l'autre, écouter vraiment, s'exprimer clairement
- exercice du duel :
 - inutilité et dangerosité des situations d'opposition

Méthodes et techniques d'écoute

- un lieu, un moment et un climat propices
- la synchronisation
- écrire, demander à écrire en préparation d'une rencontre de résolution
- l'airbag : « *Je comprends ce que tu dis* »
- le « soufflé » : laisser parler, s'exprimer l'opinion, les sentiments
- est-ce que je sais vraiment écouter ?

Recours et astuces quand ça chauffe vraiment

- préserver la communication vivante et respectueuse
- toujours garder le contrôle et la maîtrise des gestes et des mots
- prendre congé si besoin, phrase clé : « *On va s'arrêter là* »
- ne jamais mettre de l'huile sur le feu
- identifier la provocation et ne pas y répondre
- aller chercher de l'aide d'une personne extérieure objective et pacifique

Typologie des comportements dans les situations de conflit

- l'autruche : nie, évite les problèmes, s'enterre pour mieux les fuir
- le mouton : s'abaisse et se laisse tondre pour être sûr d'être apprécié
- le requin : domine, écrase, impose son point de vue
- le renard : rusé, cherche le compromis, jusqu'à la manipulation s'il le faut
- la chouette : clairvoyante, pragmatique, positive, cherche des solutions

Méthodes et techniques de résolution

- le DESC (*Description-Emotion-Solution(s)-Conclusion*)
- communication non violente : OSBD (*Objectivité-Sentiments-Besoins-Décision*)
- les méthodes de la liste et de l'alternative
- créer les conditions pour sortir de la situation

application sur des situations concrètes, exercices de simulation

Conclusion

- synthèse des apports
- réflexion individuelle
- élaboration du plan d'action individuel

Public : Les personnes ayant à gérer des situations d'agressivité, de conflit

Objectifs Pédagogiques : Les participants doivent repartir avec maximum d'outils pour savoir quoi faire / ne pas faire pour prévenir et régler des situations conflictuelles.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

La formation à distance requiert pour chaque participant écran, webcam, micro et connexion Internet de qualité. Elle est dispensée via l'application Zoom sous forme mixte mélangeant apports du formateur avec support partagé à l'écran et exercices, études de cas donnant lieu à des échanges. Le support projeté est diffusé par courriel aux participants à l'issue de l'action. Ce module peut être animé en présentiel, en INTRA.

Formateurs (selon les sessions):

Aymeric BOUTHEON. Diplômé de l'ESSEC, dirigeant et formateur chez H Conseil.
Marie-Claude CARRE. Coach certifiée, elle sait qu'on peut manager avec la tête, le cœur et l'audace.
Xavier COUPRY. Ancien cadre en construction navale, il forme en management d'équipe et de projet.
Jean-Charles VEZEL. Coach certifié, il intervient depuis 2007 en formation et en accompagnement individuel.
Claire POULELAOUEN. Son parcours de manager lui a appris que manager c'est conjuguer exigence et plaisir.
Raphaëlle COQUIBUS. Coach certifiée, expériences DRH, passionnée par les qualités humaines des managers.
Benoît HELLER. Expériences DRH Groupe. Sa conviction : l'humain est la première richesse des organisations.
Michel HEURTAULT. Cadre expérimenté en formation professionnelle. L'homme est pour lui le levier principal.
Alexis BOUTHEON. Diplômé de l'ESM de St-Cyr, il dirige des équipes dans l'armée, puis dans le secteur coopératif.
Pierre GALLIOU. Officier de police, puis GRH multisites, il se spécialise sur les aspects humains du management.

Evaluation et suivi :

L'évaluation des compétences se fait sous la forme d'études de cas. Chaque participant rédige par écrit les engagements personnels et mesurables pris à l'issue de l'action.

Sanction :

Sur les constatations de l'animateur du programme, une attestation de formation est remise à chaque participant ayant bien pris part à l'ensemble des séances.

Coût pédagogique :

1 890 € H.T. / groupe de 3 à 6 participants (TVA non applicable).

*Disposant d'un numéro de déclaration d'activité de formation (53560936856),

H Conseil est un organisme certifié RNQ (Référentiel National Qualité) et référencé au Data-Dock (IDD 0061601).

Durée :

2 sessions de 3 heures, soit 6 heures

Effectif : 3 à 6 participants par groupe

Modalités d'inscription :

L'inscription se fait par l'établissement d'une convention de formation. Pour établir celle-ci, vous pouvez adresser les éléments encadrés ci-dessous, par courriel, à l'adresse suivante : inscription@h-conseil.com

- dates et horaires souhaités pour tenir la formation
- raison sociale et adresse de l'entité
- prénom et nom des participants
- prénom, nom et fonction du représentant signataire de la convention