

Séminaire intensif de 2 jours

Résoudre les conflits, les prévenir et en sortir indemne

Comment traverser une situation de conflit sans vous laisser déstabiliser ?

Que faire pour transformer le conflit en source de progrès ?

Comment obtenir ce que vous attendez sans entrer en conflit ?

Jusqu'où intervenir dans un conflit entre deux personnes ?

Comment gérer et résoudre les conflits de façon directe ou indirecte ?

Comment vous protéger des effets néfastes d'un conflit ?

Quel style de communication adopter pour sortir élégamment d'un conflit ?

Comment reconnaître les conflits inévitables de ceux que l'on peut éviter ?



PARIS : les 7 et 8 juin 2004

Intervenant :

Monsieur Bernard SCHILLES,
Consultant en management



CENTRE DE FORMATION ET DE CONFÉRENCES

Le Calypso

25 rue de la Petite Duranne

13857 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 3

Tél. : 04 42 90 81 70 - Fax : 04 42 90 70 70



Votre intervenant

Bernard SCHILLES

20 ans d'expérience professionnelle dans le secteur des prestations à haute valeur ajoutée en tant que directeur régional et membre du comité de direction.

Membre du réseau international TMS ("Team Management Systems", spécialisé dans l'excellence des équipes et le leadership) et accrédité en tant que consultant TMS.

Auteur de plusieurs articles (Génie Industriel, Enjeux les Echos, Management) relatifs à la performance des dirigeants.

Aujourd'hui, Directeur Associé de CORVALIS, il conseille de grands groupes français et étrangers pour accroître l'efficacité et la cohésion des Equipes de Direction dans des périodes de changements importants. Il assiste aussi les Dirigeants et leurs Managers pour assurer leur succès lors des prises de nouveaux postes et pour conduire des changements dans leurs équipes.

Résoudre les conflits, les pr

Madame, Monsieur,

Des collaborateurs « disjonctent », l'entourage le sent, mais personne n'ose en parler et encore moins s'en mêler. On nie le malaise. Or, tout individu peut un jour ou l'autre craquer, vous y compris. Dirigeant, manager ou simple employé, que vous le vouliez ou non, vous êtes confronté à des situations délicates qui parfois dégénèrent : colère, mur du silence, fuite systématique, ou rébellion sourde.

Gérer la dimension « irrationnelle » des comportements n'est pas donné à tout le monde ... Certes, votre rôle n'est pas de jouer les nounous ! Mais en revanche, il vous incombe de gérer les situations conflictuelles sur le plan humain et d'arriver à maintenir votre propre sérénité.

Selon certains, le conflit, est un phénomène normal, voire bénéfique. On pourrait même dire que l'absence de conflit n'est pas forcément un signe positif : que des gens raisonnables ne soient pas d'accord, quoi de plus normal. Malheureusement, la réalité est beaucoup moins rose.

Dans bien des cas, les difficultés évoluent en problèmes de personnes, qu'on voudrait régler par des reproches, voire des humiliations, selon nos propres interprétations et jugements de valeurs. La réalité, c'est que les conflits font partie de la vie. Or, la vie ne vous a pas vraiment appris à les prévenir, ni les résoudre, ni comment en sortir indemne.

Alors, face au conflit, quelle attitude adopter ? Comment préserver les susceptibilités exacerbées sans donner le sentiment de vous mêler de ce qui vous ne regarde pas ou d'être arbitraire ? Comment amener les personnes à « redevenir raisonnables » sans vous-même y laisser des plumes ?

L'erreur serait de croire que cela va se résoudre tout seul : « Les problèmes personnels, ça n'est pas mon affaire ... Quand chacun fera le travail qu'on lui demande, tout ira bien ». Or, un conflit, ouvert ou larvé, nuit à l'image de votre unité, à son efficacité, au plaisir au travail et à votre propre santé.. Nier un conflit amplifie la crise, que vous soyez directement impliqué ou non. Alors, interrogez-vous : « Pourquoi ai-je tendance à me voiler la face ? », « Par quel bout prendre le problème ? », « Comment éviter de me laisser déstabiliser ? », ...

Quand les comportements « irrationnels » prennent le pas sur la réalité objective, il devient indispensable d'agir. Mais comment ? Comment aider deux collaborateurs à sortir de leur situation conflictuelle ? Comment préserver votre quiétude et conserver votre clairvoyance lorsque vous êtes vous-mêmes confronté à une personnalité difficile ? Heureusement, tout conflit ne dégénère pas. Des moyens de résoudre les différends ou les crises existent. Bien géré, un conflit peut devenir source de progrès.

Pour vous aider à garder votre sérénité et votre clairvoyance en situation conflictuelle, à anticiper les conflits, les gérer et à en sortir indemne, nous avons organisé à votre attention un séminaire pratique et intensif. Il va vous apporter des techniques et des outils de résolution des conflits vous permettant aussi de garder le maximum de sérénité et de confiance en vous.

Lisez attentivement ce programme et retournez-nous dès à présent votre bulletin d'inscription, pour réserver votre place (le nombre de places est volontairement limité à 20 par séminaire).

Dans l'attente de vous accueillir très prochainement, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Jean NOGUES
Directeur du CFC

A qui s'adresse cette formation ?

Tout dirigeant, manager, cadre désirant mieux prévenir et résoudre les conflits de personnes dans lesquels ils sont directement ou indirectement impliqués.

évenir et en sortir indemne

PROGRAMME 1^{ère} JOURNÉE

8h45 *Accueil et collation*

9h00 LES MÉCANISMES MIS EN JEU DANS LES CONFLITS

- Comprendre les causes des conflits et ce qui les attise
- Savoir comment le conflit agit sur vous
- Les 5 issues possibles d'un conflit

10h45 *Pause café*

11h00 CLARIFIER VOTRE APPROCHE DU CONFLIT

- Les 6 attitudes types en présence d'un conflit : laquelle est la vôtre ?
- Comprendre les bénéfices et les désavantages de chaque attitude
- Repérer les signaux annonciateurs d'un conflit

12h30 *Déjeuner*

14h00 DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION QUI DÉSAMORCE LES CONFLITS

- Connaître les 3 styles de communication qui engendrent les conflits
- Savoir identifier les 5 tournures verbales qui créent les quiproquos
- Communiquer de manière à orienter vers une solution

16h00 *Pause rafraîchissements*

16h15 GÉRER LES PERSONNES CONFLICTUELLES

- Savoir sortir des jeux qui vous mènent au conflit à vos dépens
- Identifier les 6 personnalités difficiles
- Communiquer sereinement avec les personnalités difficiles

17h30 *Fin de la journée*

PROGRAMME 2^{ème} JOURNÉE

8h45 *Accueil et collation*

9h00 RÉSOUDRE UN CONFLIT ENTRE DEUX PERSONNES

- Les 12 erreurs de la personne voulant intervenir dans un conflit
- Vos 5 précautions avant d'intervenir dans le conflit
- Développer votre rôle de médiateur au cours des 4 étapes de la résolution

10h45 *Pause café*

11h00 VOUS PRÉPARER À RÉSOUDRE UN CONFLIT AVEC UN TIERS

- Accroître votre pouvoir de résolution en 3 étapes
- Rationaliser le conflit et en définir clairement le périmètre
- Vous fixer un objectif clair

12h30 *Déjeuner*

14h00 RÉPONDRE À UNE AGRESSION VERBALE

- Réduire votre tension grâce aux techniques de relaxation immédiate
- Dépasionner pour percevoir la demande cachée
- Amener l'interlocuteur vers le respect mutuel en préservant sa susceptibilité

16h00 *Pause rafraîchissements*

16h15 OBTENIR CE QUE VOUS DÉSIREZ

- Définir précisément ce que vous attendez en 5 points
- Dire « non » avec détermination mais sans heurter
- Arriver à un engagement mutuel respectueux de chacun

17h30 *Clôture du séminaire*

OBJECTIFS

- Gérer et résoudre les conflits inter-services
- Désamorcer les tensions inter-personnelles qui provoquent irritabilité, stress ou découragement
- Gérer les situations tendues créées par des personnalités difficiles
- Sortir indemne des situations conflictuelles tout en ayant accru la qualité des relations
- Éviter les situations conflictuelles épuisantes qui ne mènent à rien et responsabiliser leurs protagonistes
- Sauvegarder votre énergie personnelle pour la dépenser sur ce qui va vous apporter satisfaction et gratitude
- Accroître l'entente et l'efficacité
- Favoriser un climat de confiance et de respect mutuel
- Gérer vos émotions à l'occasion d'un conflit de manière à ne pas vous laisser submerger
- Prendre du recul pour comparer vos pratiques quotidiennes à des modèles opérationnels et faire évoluer vos savoir-faire

PRINCIPES CLÉS

Ce séminaire vous fera bénéficier de techniques et de référentiels clairs permettant d'améliorer votre capacité à anticiper et à résoudre les conflits, et d'assurer votre sérénité en cas de situation conflictuelle. Vous pourrez les mettre en application pendant le séminaire sur des situations que vous vivez réellement. Les méthodes et les outils diffusés vous seront utiles ensuite pour continuer à développer vos capacités au quotidien dans votre environnement de travail.

Les méthodes et les techniques proposées dans ce séminaire sont illustrées de cas concrets et visent une mise en œuvre immédiate de vos acquis. Elles s'appuient sur des approches telles que :

- L'assertivité
- Le management des émotions
- La communication spécifique aux situations de conflit
- L'analyse transactionnelle et la programmation neuro-linguistique

Méthodes pédagogiques

- Les participants évaluent leurs pratiques et mettent en œuvre les acquis sur leurs situations réelles, à l'aide de questionnaires d'auto-évaluation et de grilles d'analyse qui leur sont remis au fur et à mesure du déroulement du séminaire
- Un quizz de vérification des acquis est proposé aux participants en fin de séminaire

Résoudre les conflits, les prévenir et en sortir indemne



Venez visiter notre site web
www.cfc.fr

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

PARIS : les 7 et 8 juin 2004

Pour vous inscrire :

- téléphonez au service réservation au : 04 42 90 81 70
- télécopiez ce formulaire au : 04 42 90 70 70
- adressez le à : CFC, Le Calypso, 25 rue de la Petite Duranne
13857 Aix-en-Provence Cedex 3
- par E.MAIL : ins@cfc.fr

Société

Nom Prénom

Service Fonction

Adresse

Tél Fax

E-mail

Nom du responsable de formation (pour suivi du dossier) :

..... Tél

E-mail

Activité de la Société

Effectif à l'adresse : 10 50 100
 200 500 1000

Le(s) soussigné(s) accepte(nt) les conditions d'inscription ci-dessus.

Date :

Cachet et signature :

CONDITIONS D'INSCRIPTION

FRAIS DE PARTICIPATION

Formation 2 jours : 1 580,27 € HT
(+ T.V.A. 19,60 %) soit 1 890,00 € TTC.

Ils comprennent : la formation, le dossier regroupant les supports de travail, les cafés d'accueil, les pauses, les déjeuners.

Une convention de formation simplifiée vous sera envoyée dès réception de votre inscription.

Les organisateurs se réservent le droit de modifier le programme si malgré tous leurs efforts les circonstances les y obligent.

VOUS POUVEZ PAYER SOIT

1- Par mandat administratif et virement à notre banque :

SOCIETE GENERALE,
compte n° 30003 00020 00020064501 78
libellé au nom de CFC avec la date, le sujet de la formation et le nom du participant.

2- Par chèque à l'ordre de CFC,
avec la mention « GESTION DES CONFLITS »
au dos du chèque.

ANNULATIONS

Elles doivent nous être communiquées par écrit.

Pour toute annulation reçue avant les 15 jours précédant la formation, les frais seront de 10% du montant de l'inscription. Après cette limite, les frais de participation sont dus en totalité, néanmoins les participants pourront se faire remplacer.

HORAIRES

8h45 - 17h30

LIEU DE FORMATION

Hôtel CLARIDGE CHAMPS-ELYSEES
74, avenue des Champs-Élysées
75008 PARIS
Tél : 01 44 13 33 33
Métro : Georges V-Franklin Roosevelt

POUR VOTRE HÉBERGEMENT

Contactez Elysées West Réservations
au 01 47 75 92 90 en vous présentant
comme stagiaire CFC, afin de bénéficier
des meilleurs tarifs (ce service est gratuit).



GARANTIE DE QUALITÉ : La qualité de nos formations et l'expertise de nos enseignants vous garantissent si nous manquons à nos engagements le remboursement intégral de vos frais de participation sur simple demande au cours de la première demi-journée de la session.

N° de déclaration d'organisme de formation : 93 130621913.