

Gestion des conflits



Les conflits font partie intégrante de la vie d'une équipe. Grâce à cette formation, apprenez à gérer ces situations délicates

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ➔ **Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle.**
- ➔ **Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit avec ses collègues et hiérarchie**
- ➔ **Prévenir les conflits en pratiquant les stratégies de communication adaptées.**

PROGRAMME

1. Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Cerner les causes potentielles des conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit

2. Anticiper et prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits

3. Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

4. Résoudre un conflit

- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant
- Conclure la médiation et gérer l'après conflit

Durée

10 HEURES

Tarif

500 €

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon

financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et

techniques

-Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.

-Exposés théoriques

-Etude de cas concrets

-Quiz en salle

-Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Formulaires d'évaluation de la formation.

-Certificat de réalisation de l'action de formation.



Mise à jour

novembre 2023



Taux de satisfaction de nos stagiaires (mai 2023 - novembre 2023)

Données insuffisantes

PROGRAMME

