

Objectifs

- Comprendre les différentes sources et types de conflits
- Identifier et analyser les situations de conflit dans un contexte professionnel
- Développer des compétences de communication et de négociation pour gérer les conflits
- S'entraîner à des techniques de résolution de conflits en situation pratique

Prérequis

Aucun prérequis

Public concerné

Tout le monde

Tarif

INTRA : sur devis

Dispositif de suivi - Validation des acquis – Support stagiaires Fin de formation

- Ouverture de la session : Recueil des attendus des stagiaires – Tour de table
- Feuille d'émergence par demi-journée
- Evaluation continue tout au long de la formation Test Validation des acquis en fin de formation
- Fermeture de la session : Retour sur les attendus recueillis
- Questions/réponses
- Remise du support sur clé USB
- Questionnaire de satisfaction stagiaire et client
- Attestation de formation individuelle

Moyens pédagogiques techniques, encadrement et animation

- Formation en présentiel
- Exercices sur l'analyse de situations
- Ordinateur portable et vidéoprojecteur, paper board
- Support de formation PowerPoint
- Support / outils partagés
- Formateur : animateur/consultant en développement professionnel

Effectif préconisé par session :
3 stagiaires minimum
10 stagiaires maximum

Durée

➤ 7 heures

INTRA

Programme

Gestion des conflits ?

- Comprendre ce qu'est un conflit et pourquoi il survient
 - Concepts de base
 - Les causes courantes des conflits en entreprise
- Identifier les types de conflits (intra-personnel, interpersonnel, organisationnel)
 - Analyse des différents types de conflits

Comprendre les comportements en situation de conflit

- Identifier les comportements typiques face aux conflits
 - Les 5 styles de gestion des conflits
- Comprendre les styles de gestion des conflits
 - La modélisation de Thomas-Kilmann
 - Découverte de son propre style (Test)
 - Analyse des forces et des limites de chaque style

Techniques de communication pour gérer les conflits

- Apprendre à écouter activement et à reformuler
 - Le VAKOG (Test)
- Gérer les émotions dans les échanges conflictuels
 - Technique de la Communication Non Violente
 - A la recherche de l'assertivité (Test)

Mise en pratique – Etudes de cas

- Appliquer les concepts et techniques appris
- Analyse des solutions possibles
- Elaboration du plan d'action personnel

Evaluation des acquis

Tour de table
Clôture