

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

Jour 1

Objectifs

Cette formation a plusieurs objectifs :

- Comprendre les processus afin d'éviter que les conflits ne surgissent
- Adapter sa communication pour améliorer ses relations
- Repérer les différents types de comportement
- Assimiler les techniques de résolution de conflits
- Désamorcer une situation conflictuelle et éviter qu'elle s'envenime

Pour qui ?

Tout salarié

Prérequis

Aucun

Nombre de participants

Minimum 4 personnes

Durée et dates

2 jours (14h) – date à préciser

Modalités et délais d'accès

Lieu : 17 rue Georges Eucharis – 97200
Sur inscription – Délai : 15 jours

Tarif

1200€ HT par participant

Repérer et distinguer les conflits

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Les signes avant-coureurs
- La dynamique conflictuelle

Les différents types de conflits

- Les différents niveaux de conflits
- Les conflits interpersonnels
- Les conflits organisationnels

Comment agir face au conflit

- Répondre au conflit
- Être présent
- Être aux autres
- Gérer son stress

Jour 2

La confrontation

- La force du silence
- Le langage non verbal
- Les attitudes face au conflit
- Les différents profils de contradicteurs

La gestion post conflit

- Les 6 issues face au conflit
- Sortir du conflit

Adapter sa communication

- La communication non violente
- La méthode DESC
- Les techniques de questionnement
- Les clés d'une communication positive

Méthodes pédagogiques et d'évaluation

- Livret de formation remis à chaque participant
- Apports conceptuels méthodologiques et d'outils
- Exercices pratiques et de mises en situation
- Échanges de pratique
- Présentiel
- Questionnaire individuel d'auto-positionnement en amont de la formation
- Questionnaire individuel de satisfaction et d'auto-positionnement d'évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation individuelle de fin de formation
- Évaluation formative – bilan du formateur



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour vous proposer un aménagement adapté à nos formations vous avez la possibilité de prendre contact à notre référent Handicap

Contactez notre Référent Handicap

Célia PIZZINI
0696 75 99 69