

Une formation à dimension humaine



salariés, collaborateurs souhaitant acquérir les techniques de gestion des conflits pour faire face à la pression, et prendre du recul.



Pré-requis

Aucun



Durée

3 jours – 24 heures Horaires :08h30 – 12h30 14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



□ □ Ēvaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

GESTION DES CONFLITS INITIATION

OBJECTIFS

- Être capable de s'affirmer face aux situations difficiles et / ou conflictuelles.
- Être capable d'en sortir au bénéfice d'une dynamique interne efficace.
- Comment les identifier ?
- Prévenir et résoudre les conflits.
- Etablir une relation de confiance pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

PROGRAMME

Identifier les causes de conflits

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits. Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture Analyser les forces et la contribution de chaque individu dans une équipe.

Identifier et anticiper les sources de conflits latents d'une équipe.

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Connaître et accepter les fondements de sa personnalité. Développer son charisme, son leadership et la confiance en soi Améliorer ses relations interpersonnelles.

Définir les facteurs source de conflit et les complexes personnels.

Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Trouver sa place dans les groupes de travail à partir des travaux de Moreno.

Comment pratiquer l'écoute active et l'écoute passive.

Instaurer des Relations stables, positives et fructueuses.

Générer de plus en plus des idées positives.

Clarifier des objectifs collectifs et partagés.

Définir des règles de conduite garantes de l'efficacité collective.

Adopter un mode de question/ réponse efficace

Communiquer l'information de façon pertinente et utile.

Préparer des présentations collectives efficaces.

Capitaliser sur la collaboration et la coopération de chaque individu.

Appliquer des techniques de créativité pour faciliter la prise de décision.

Utiliser une méthode séquentielle de résolution des conflits.

Récompenser et encourager les attitudes de collaboration.