

Gestion et Prévention des Conflits

Durée : 1 jour / 7 heures

Public :

Cette formation est destinée à tous indépendants, commerciaux, salariés, managers et chefs d'entreprise souhaitant améliorer sa relation face au conflit.

Prérequis : aucun

Objectifs : _

Anticiper les difficultés de communications potentielles ou à gérer sereinement les conflits existants en acquérant des outils spécifiques. Appréhender et d'analyser un conflit, d'en évaluer les différents stades de développement et adopter une stratégie adaptée en utilisant une méthode, des outils efficaces pour maîtriser et gérer les conflits dans son entourage professionnel.

Application :

- Management,
- Délégation,
- Cohésion d'équipe,
- Relations professionnelle et personnelle.

Délais d'accès : En moyenne 15 jours ouvrés avant le début de la formation

Dynamique post séminaire :

Le participant s'est approprié le système et peut l'utiliser au quotidien.

Modalités : En présentiel

Formation individuelle ou en groupe de 8 personnes maximum (inter – intra)

Accessibilité : Accès PMR, pour tout autre handicap. Contactez notre référente, Caroline CREPY 06 - 22 - 94 - 26 - 89.

Moyens techniques : Paperboard, vidéoprojecteur, ordinateur formateur

Lieu et Tarif : NOUS CONSULTER

Programme détaillé :

GENERALITE SUR LE CONFLIT

- Identification de la demande, des attentes et des motivations.
- Présentation des outils.
- Découverte de l'environnement de travail.

La définition du conflit A votre avis ?

- Le conflit par ce qu'il est.
- Le conflit par ce qu'il fait.
- Le conflit par ce qu'il devient.

Les différents types de conflits

- Les conflits destructifs ou constructifs
- Les conflits d'intérêt ou d'identité
- Les conflits d'autorité ou les conflits de pouvoir
- Les conflits de concurrence ou de rivalité
- Les conflits de génération
- Le conflit mimétique
- Le conflit d'opinion ou idéologique

Le conflit déclaré – le conflit latent ou larvé – le conflit refoulé

Le mal entendu

Les principales sources du conflit

- Fonction de l'organisation
- Psychologiques

LE DEPASSEMENT DU CONFLIT

Les modalités du dépassement des conflits

- Les différents types de négociation
- Les différentes techniques de négociation
- Les étapes clés d'une bonne négociation

Résoudre par la prévention

- L'Assertivité
- Faire face à l'agressivité
- Tenir compte des positions de Vie
- Le processus Emotionnel
- La méthode DESC (S)

Méthodes mobilisées : Exposé, étude de cas pratiques/débriefing, tests, mise en situation, jeux de rôle.

Modalité d'évaluation : Questionnaire, exercices, mise en situation

Mesure de la satisfaction : Questionnaire de satisfaction

Assiduité : Attestation individuelle de formation

Contact : Caroline CREPY caroline.crepy@neuf.fr 06-22-94-26-89