

Formation : Gestion des conflits

Public concerné

Toutes personnes désirant apprendre à mieux maîtriser les conflits au travail.

Pré requis

Aucuns

Durée

1 journée (07 heures)

Validation des acquis

- QUIZZ ou QCM.
- Etudes de cas corrigés par la formatrice.

Horaires

08H00 – 12H00
13H30 – 16H30

Lieu de la formation

Dans les locaux du client en intra.
Selon le calendrier en inter.

Date

Délai de 15 jours à un mois.

Tarifs

cf grille tarifaire – ou selon devis

Accessibilité

La formation est accessible, sous conditions, aux personnes en situation de handicap. Nous consulter au préalable.

Objectifs du stage

A l'issue de cette formation, les participants sont en mesure de :

- ❖ Identifier les différents types de conflits.
- ❖ Savoir anticiper, faire face et gérer le conflit
- ❖ Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le positivisme et la communication.
- ❖ Gérer l'après-conflit.

CONTENU DE LA FORMATION

• Comprendre les conflits.

Source et différentes étapes du conflit - Type et niveau du conflit - Le conflit et nous.

• Repérer les différents signes et types de comportements annonceurs du conflit.

Les différentes personnalités lors d'un conflit – Les différentes attitudes face au conflit (négociation, médiation, tendance à céder, à rivaliser...).

• Comment anticiper et prévenir le conflit.

La communication verbale et non verbale - Les règles à mettre en place.

• Résoudre les conflits.

Les différentes stratégies - Les comportements violents - S'adapter aux différentes situations.

• Sortir du conflit.

Les différents outils de communication - Savoir mettre un terme et passer à autre chose.

• L'après-conflit.

Savoir réinstaurer la confiance dans sa vie personnelle et/ou professionnelle - Préparer le futur - Renforcer la cohésion dans la relation.

• L'évaluation collective et individuelle.

Méthodes pédagogiques

- Apport théorique en grand et petit groupe en salle de travail.
- Travail de concertation.
- Travail en interaction.
- Mise en situation.
- Jeux de rôles et études de cas.

Apport de contenus supplémentaires :

- sur tableau paper board,
- sur photocopies.

Contactez-nous

Emilie CLAYSAC

☎ 06.61.46.32.15

Référente handicap

✉ emilie@gascogneformation.fr