

FORMATION GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

OBJECTIF :

A l'issue de cette formation être capable de :

- Bien connaître le scénario d'un conflit classique : Les différents conflits et la notion de conflit
- Pour en reconnaître les prémices et éviter qu'il ne se produise
- Où savoir intervenir avec efficacité lorsque le conflit est déjà déclenché.

POUR QUI : Toute personne confrontée à des situations « de crise », des difficultés dans la communication...

DURÉE : 2 jours

MÉTHODE ET MOYENS : Méthode interactive basée sur les échanges, les apports théoriques et les retours d'expériences.

LA NOTION DE CONFLIT

Définition

Aspects positifs et négatifs du conflit

Cycle de vie d'un conflit

LES PRINCIPAUX TYPES DE CONFLITS

Relationnel, valeurs, d'intérêt...

CONNAÎTRE ET RESPECTER LA METHODE DE GESTION DU CONFLIT

La source, l'origine

Intérêts et besoins des parties

Objectifs communs et évaluation de la situation

Rechercher et sélectionner des pistes de solutions

Mettre en œuvre les actions et évaluer les résultats

APPROCHE DES ATTITUDES COMPORTEMENTALES

Exercice individuel destiné à mieux se connaître

Entraînement à l'utilisation de cette méthode pour décrypter les différentes typologies

Verbal et non verbal

TECHNIQUES DE NEGOCIATION

Les 5 étapes du processus de négociation

Remotiver pour redémarrer dans une spirale positive

Savoir fixer les objectifs

La planification pour un meilleur suivi

DÉCUPLEZ VOS CHANCES
DE RÉUSSIR, DITES OUI
À LA FORMATION !