

FORMATION

GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

OBJECTIF : Être capable de :

- Connaître le scénario et les composants d'un conflit classique
- Reconnaître les prémices et éviter qu'il ne se produise
- Intervenir avec efficacité lorsque le conflit est déclenché

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

PRÉREQUIS : Aucune connaissance ou de pratique préalable n'est nécessaire

DURÉE : 2 jours (14 heures)

FORMATEUR : Consultant Expert en Management et communication

MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES : Dans une pédagogie active le formateur alterne, pour chaque thème, présentation du concept, mise en situation et analyse des retours d'expérience des participants.

EVALUATION DE SATISFACTION :

- Questionnaire de satisfaction
- Bilan avec le formateur

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 !