



GESTION DES CONFLITS EN EQUIPE



INFORMATION

Florent ROY

Responsable RH
Conseil en entreprise
Coach

10 ans d'expertise

Formateur certifié

Dates 2024

20-21 juin
12-13 septembre
10-11 octobre
14-15 novembre
12-13 décembre

En intra sur toute la France

Lieu

France
Présentiel

14 h / 2 jours

Tarif individuel 700.00€

Tarif en intra : 2400.00 €
de 4 à 10 stagiaires

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'anticiper les éventuelles situations conflictuelles, de réagir et interagir avec efficacité dans le conflit, d'aborder l'après conflit et sécuriser son style relationnel.

Public et Pré requis

Entreprises, cadres, managers, assistants, salariés ou tout collaborateur pour qui il est nécessaire de savoir gérer des conflits dans le cadre de ses relations professionnelles.

Aucun pré requis.

Méthodes pédagogiques

- Méthode interactive
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices
- Jeux de rôles
- Entraînement

Supports pédagogiques

- Vidéoprojecteur
- Paperboard
- Document de synthèse
- Livret pédagogique

Modalités d'évaluations

- Grille d'autoévaluation
- Quizz
- Attestation de fin de stage remise au participant

PROGRAMME

Le mécanisme du conflit

- L'origine des conflits et les étapes de l'escalade
- Les différents types de conflits
- A quoi sert le conflit ?
- Les vertus du conflit
- Les facteurs qui favorisent le développement du conflit
- Les conséquences des situations conflictuelles

isabel.dousset@gmail.com

06.63.70.46.61

Siret : 450 02329 6000 38 / Code NAF 8559B

Enregistré sous le numéro 73 31 0536 31. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Prévenir la montée du conflit

- Gérer les incompréhensions
- Gérer les agressions
- Gérer la violence verbale
- Repérer les représentations mentales négatives

Les freins à la sortie du conflit

- Diagnostiquer les situations de blocage
- Analyser les intérêts divergents
- Évaluer la recherche d'influence personnelle

La régulation du conflit

- Repérer les attitudes caractéristiques des situations de conflit
- Identifier les conséquences des attitudes en situation de conflit
- Accéder à ses émotions, gérer sa colère, se maîtriser
- Se comporter en situation de conflit, lorsqu'on est impliqué dans le conflit, lorsque l'on subit le conflit entre des tiers
- Préparer une situation propice à la sortie de conflit
- Faire baisser la pression

La sortie de conflit par la négociation

- Une méthode efficace pour trouver des accords
- Vérifier « l'écologie » de la solution
- Retrouver la confiance
- Renouer la relation

La sortie de conflit par la médiation

- Trouver le médiateur pour résoudre le conflit
- Les étapes d'un processus de médiation
- Se comporter dans le rôle du médiateur
- Les conditions de succès

Nota : la médiation n'est pas abordée dans son acceptation juridique, mais dans son sens premier

La sortie de conflit par la communication

- Développer une communication adaptée
- Éviter de faire repartir le débat
- Développer le lâcher prise ?
- Envoyer les signes de reconnaissances adaptés

La prévention des conflits avec les comportements refuges

- Repérer les situations potentiellement à risque
- Développer l'empathie
- Entretenir une dynamique personnelle protectrice

Points forts

Cette formation agit comme un véritable accélérateur et donne à chaque participant l'occasion de s'entraîner intensivement.

Formation-action : outils, méthodes et conseils sont mis en pratique, afin de rendre "réflexes" les comportements adéquats lors des conflits. La pédagogie est axée sur la mise en pratique et les échanges en groupe pendant la formation.