

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

PARTICIPANTS

Nombre limité
de stagiaires

PREREQUIS

Aucune connaissance
particulière

Disposer du matériel
adéquat pour les classes
virtuelles.

DUREE

3 jours soit 21 heures

TARIF

Par participant
1 200€ Net de taxe

Formation en INTRA
Sur devis

SESSIONS

Présentiel et/ou classe
virtuelle

INTERVENANTS

Professionnels experts
dans leur domaine

MODALITES

D'ÉVALUATION

Activités pédagogiques
actives : questionnaires,
cas pratiques, quizz, (...)

Attestation de fin de
formation

Nos formations peuvent
être adaptées aux
personnes en situation
de handicap

CONTEXTE

Conflits latents ou déclarés au sein de votre équipe ? Trop souvent, une mauvaise communication entre les personnes mène à des malentendus voire à des conflits.

La formation « **Anticiper et gérer les conflits** » aidera les cadres à mieux maîtriser les conflits au sein de leurs équipes. Ils se positionnent à la rencontre de logiques complémentaires : techniciens, commerciaux, administratifs, (...). Ils doivent donc agir rapidement sur les conflits pour maintenir l'efficacité et la Qualité de Vie au Travail.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Apprendre la maîtrise de soi lors des situations difficiles
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Sortir du conflit et aborder avec efficacité l'après conflit

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation sur-mesure, contenu adapté à la demande et aux besoins à l'issue d'un entretien de diagnostic.
- Une analyse individuelle permettant une prise de conscience de ses comportements dans les situations de tension
- Des mises en situation et exercices pratiques basés sur des situations vécues pour appliquer les techniques et les outils présentés

DEROULE

I. Identifier les différents cas de tensions, problèmes ou conflits au sein d'une équipe

- Identifier les difficultés de la relation
- Mieux comprendre ses interlocuteurs (contraintes et enjeux)
- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- Avoir une vision systémique
- Identifier les causes sous-jacentes principales

II. Apprendre à détecter les signaux d'alarme

- Détecter les indices pré-conflituels
- Reconnaître les types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit
- Accueillir les demandes et les revendications
- Se positionner face aux conflits
- Diagnostiquer ses réactions et identifier ses axes d'amélioration

III. Prévenir et désamorcer le conflit

- Apprendre à dissocier les différentes causes d'un conflit
- Comprendre la stratégie et les enjeux des acteurs
- Maîtriser les règles de prévention des conflits
- Se servir des conflits pour progresser
- Construire son plan d'action individuel

IV. Déterminer les options possibles pour sortir du conflit

- Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
- Organiser la rencontre
- Maîtriser les outils d'une bonne communication
- Savoir dire non en préservant la relation
- Faire face aux résistances, aux paroles blessantes

V. Réaliser une « veille » après conflit pour prémunir des nouveaux conflits

- Consolider la sortie de conflit
- faire prendre des engagements et assurer le suivi
- entretenir la cohésion et la coopération de l'équipe

NOUS CONTACTER

contact@wersus.fr

01 82 02 29 89

www.wersus.fr