



CONSEIL • FORMATION • ACCOMPAGNEMENT

GESTION DES CONFLITS

Avec initiation Process Com®

Apprenez à gérer les conflits avant qu'il ne soit trop tard pour les salariés et pour votre Société !

Programme

- **1. ANALYSER UNE SITUATION CONFLICTUELLE**
 - Connaître les ingrédients d'un conflit : Les caractéristiques, les causes, les étapes du conflit
 - Identifier les différents types de conflits
 - Utiliser une méthodologie d'analyse.
- **2. GERER LES COMPORTEMENTS**
 - Mieux connaître son profil de personnalité et celui des autres
 - Prendre en compte les émotions des acteurs face aux conflits.
 - Le triangle de Karpman
 - Susciter les comportements assertifs - Pratiquer l'écoute active - Adapter sa communication en fonction du profil de ses interlocuteurs.
- **3. UTILISER LES MÉTHODES ADÉQUATES POUR SORTIR DES CONFLITS.**
 - Evaluer les positionnements des acteurs du conflit
 - Désamorcer le conflit par une stratégie adaptée : Les différentes stratégies
 - Les clés de la médiation



- Inter – sur devis
 - Intra – sur devis
 - Individuel – sur devis
-
- 2 jours

Intervenant

Formation animée par Michèle CANTO, Consultante formatrice en management, communication et développement professionnel

Objectif

La vie professionnelle nous réserve de temps à autre quelques conflits. En effet, **un conflit non maîtrisé peut avoir des conséquences non négligeables en entreprise** : rentabilité en baisse, mauvaise image auprès des fournisseurs et clients, démotivation de l'équipe. Aussi est-il essentiel de ne pas laisser les tensions perdurer et **agir rapidement** ! Alors puisque c'est inévitable, apprenons à gérer et à résoudre les conflits existants. Une bonne gestion des conflits vous aide à trouver les solutions permettant de sortir de ces crises.

Profil

personnes souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail.

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes / Moyens pédagogiques

Temps d'inclusion avec une expérience en rapport avec le thème du stage.

- Grilles d'analyse
- Analyses de cas des participants
- Co-Coachings en sous-groupe
- Feedback personnalisé
- QUIZZ
- Autodiagnostic
- Jeux de rôle
- Temps d'intégration en groupe : Validation : « Mes engagements personnels – Mon plan d'action »

Evaluation

Évaluation des compétences à certifier via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation
Un certificat d'évaluation et une attestation de fin de formation seront remis au participant avec les résultats obtenus au test

Modalités / Accessibilité

Délais accès : dossier de préinscription renvoyé complet 3 semaines avant la date de session

Accessibilité : Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.