

Gestion des Conflits



Objectifs

- ✓ Limiter les aspects négatifs des conflits
- ✓ Améliorer l'apprentissage et l'efficacité d'une équipe
- ✓ Apprendre à communiquer même en cas de désaccord



Publics

Tout collaborateur

- exprimant le besoin de mieux gérer ses conflits / - Ayant une équipe à gérer et souhaitant acquérir des méthodes de gestion des conflits



Prérequis

Volonté de s'impliquer émotionnellement dans cette formation

JOUR 1

1 – Prévenir les tensions

- Repérer les malentendus
- Repérer ses propres comportements et les comportements des autres qui sont dans l'évitement
- Apprendre à utiliser son écoute active pour percevoir les tensions

MISE EN SITUATION : Exercices pratiques encadrés

2 – Le feed-back

- Être subtil pour délivrer un feed-back efficace sur une situation conflictuelle
- Savoir écouter l'autre activement pour comprendre son point de vue
- Oser demander des feed-back régulier pour se confronter et mieux maîtriser la situation

MISE EN SITUATION : Exercices pratiques encadrés

3 – Renforcer l'estime de soi et prévenir le conflit

- Apprendre à faire des renoncements personnels (vs des concessions)
- Identifier les différentes manières de percevoir une situation conflictuelle
- Mettre en place des comportements préventifs du conflit

MISE EN SITUATION : Mises en situation pratiques

JOUR 2

4 – Caractéristiques d'une bonne communication

- Comment bien faire passer un message
- Avoir une idée claire et précise de ce qu'on veut faire passer comme message
- Utiliser et savoir analyser la communication verbale et non verbale

MISE EN SITUATION : Exercices pratiques encadrés

5 – La stratégie Gagnant / Gagnant

- Chercher à ce que tout le monde soit satisfait de l'issue du conflit
- Être stratégique pour obtenir une résolution constructive
- Les erreurs à éviter
- Les phrases assassines

MISE EN SITUATION : Exercices pratiques encadrés

6 – Plan d'action personnel

- Choisir les actions à mettre en place dans une situation conflictuelle
- Mettre au point sa stratégie personnelle d'action face au conflit

MISE EN SITUATION : Définition de stratégie personnelle de chaque participant

Conseils et inscription : contact@sismiik.com - 06 09 74 62 40

Inscription à une formation

Par email
contact@sismiik.com

Par téléphone
06 09 74 62 40

Votre entreprise

Raison sociale de l'entreprise

Adresse

N° SIRET

N° TVA intracommunautaire

RESPONSABLE DE L'INSCRIPTION Mme M.

Prénom Nom

Fonction E-mail

Téléphone fixe Téléphone mobile

La formation

Nom de la formation :

Nombre de stagiaires :

Demande d'éligibilité

Nom de l'OPCO

Souhaitez-vous nous confier la relation avec l'OPCO : Oui
 Non

Mode de financement souhaité : Plan de développement des compétences
 CPF pendant temps de travail
 CPF hors temps de travail