



Anticiper et gérer les conflits

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

Comprendre les mécanismes du conflit pour le gérer de façon constructive. S'approprier les méthodes et postures comportementales adaptées à la prévention et à la résolution de conflit.

Programme

Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit

Savoir appréhender les différents types de conflit.

Comprendre les mécanismes d'émergence d'un conflit.

Distinguer la dimension émotionnelle des dimensions organisationnelles d'un conflit.

Analyser ses propres comportements lors d'un conflit

Identifier ses zones de confort et ses zones d'effort pour mieux canaliser son énergie.

Décrypter ses comportements, ses interactions et ses réactions avec les autres.

Comprendre le phénomène de stress et de gestion de ses émotions.

Se positionner face à autrui et adopter une posture assertive.

Se mettre en position d'écoute active pour mieux comprendre nos interlocuteurs.

Être capable de gérer les réactions émotionnelles et désamorcer l'agressivité.

Mettre en œuvre les principes de résolution des situations difficiles

Découvrir comment faire face aux situations difficiles (réaction agressive, mauvaise foi, erreur répétée...) et éviter le conflit.

S'entraîner en mettant en pratique les postures de résolution de conflits.

Identifier les différentes étapes à suivre pour résoudre le conflit (les faits, ce qui est ressenti...).

Adopter la posture de communication adaptée à la sortie du conflit.

Bâtir son plan de progrès personnel pour prévenir et régler les conflits

Identifier les étapes à respecter pour prévenir et/ou résoudre un conflit.

Identifier des compétences requises associées à chacune des étapes.

Autoévaluer ses propres compétences en regard du modèle proposé.

Bâtir un plan de progrès personnel de ses compétences pour prévenir ou résoudre un conflit.

Formaliser une feuille de route concrète à mettre en œuvre à l'issue de la formation.

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Tous les acteurs de l'entreprise, managers opérationnels, membre de groupes projet ou personnes au contact de clients internes.

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

840 € par stagiaire

Adresse

Quimper - CFTMI/CEL
145 Avenue de Keradenec,
CS 76029,

29330 Quimper

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>



Les points forts de la formation

- Sur la base du volontariat, situations filmées puis analysées collectivement
- Une place très importante est réservée aux cas pratiques et aux mises en situation

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit. Analyser ses propres comportements lors d'un conflit. Mettre en œuvre les principes de résolution des situations difficiles. Bâtir son plan de progrès personnel pour prévenir et régler les conflits.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

Modalités pédagogiques

Formation dynamique et participative. Une place importante est réservée aux mises en situation. Cas pratiques réels issus de l'expérience et du vécu des participants

Les sessions



Quimper

- 27-28 juin 2024
- 18-19 novembre 2024

Date et mise à jour des informations : 13/12/2023

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



SERVICE Formation

formation.quimper@bretagne-ouest.cci.bzh

CFTMI/CEL Quimper - N° SIRET 130 022 932 00326 - N° d'activité 53290897729

145 Avenue de Keradennec, CS 76029, - 29330 Quimper

Tél. : 02 98 98 29 78 - formation.quimper@bretagne-ouest.cci.bzh - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION
BRETAGNE