

Anticiper et gérer les conflits

SUR MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

Être capable d'identifier et d'anticiper les principales sources de conflit. Connaître et appliquer les techniques de prévention et de résolution des conflits.

Objectif(s) pédagogique(s)

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

Programme

Cerner les principales sources du conflit

Définir les différents types de conflit.

Distinguer les conflits émotionnels des conflits organisationnels liés aux méthodes et objectifs.

Se positionner, soit comme partie prenante avec une approche constructive, soit comme médiateur

Comprendre le phénomène de stress et gérer efficacement ses émotions.

Gérer et désamorcer facilement l'agressivité.

Développer une communication efficace par l'assertivité.

Découvrir les différents niveaux de conversations : les faits, les sentiments, l'identité...

Comprendre les enjeux pervers de la communication et le triangle dramatique pour en sortir.

Repérer et éviter les facteurs d'escalade : l'incompréhension, le retrait de l'écoute et de l'implication, les attaques, les menaces, les tentatives de manipulation, les généralisations abusives, la confusion entre le problème et la personne.

Repérer les techniques déloyales et les désamorcer : le chantage, les mensonges, les pressions psychologiques, la guerre de positions, les propos toxiques, la mauvaise foi.

Analyse de conflits réels

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

Utiliser la grille d'analyse d'une situation de conflit et le guide d'entretien.

Verbaliser et faire verbaliser les émotions.

Utiliser des outils de communication efficace : l'entretien non directif et le questionnement, la reformulation, le recadrage, les questions vérité, le verrouillage des points d'accord, le principe de cohérence...

Elaborer un plan d'action pour prévenir et/ou résoudre des conflits durablement.

Mis en pratique sur des cas concrets et réalistes rencontrés par des stagiaires

Elaborer son plan de progrès personnel.

Bâtir un plan de progrès personnel de ses compétences en gestion de conflits.

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 ou externes.

Durée

2 Jour(s) dont 14 Heure(s) en centre

Tarif(s)

790 € par stagiaire

Adresse

Morlaix - CCI Formation
Aéroport,
CS 27934,

29679 Morlaix

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

Contacts



CORVEZ ISABELLE

02.98.62.29.63

formation.morlaix

@bretagne-ouest.cci.bzh

Bâtir un plan d'action concret pour résoudre un conflit actuel dans son entourage.
Bâtir un plan d'action pour prévenir les conflits dans l'entreprise.

Les plus

- Sur la base du volontariat, situations filmées puis analysées collectivement

Les sessions

Morlaix

- 21-22 nov. 2019 (complet)
- 25 - 26 novembre 2019

Les conditions d'admission

→ Niveau d'entrée : Sans niveau spécifique

Le parcours de formation

Type de parcours

Présentiel

Modalités d'évaluation

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

Diplôme obtenu

Attestation de formation

Complément d'information

Date et mise à jour des informations : 03/04/2019