

Formation Gestion de conflit

Formation Gestion de conflit : quels sont les objectifs ?

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Identifier les caractéristiques d'un conflit pour mieux le traiter
- Ne pas pratiquer les actions managériales pouvant favoriser les conflits, afin de les limiter
- Mettre en oeuvre la méthode de gestion de conflit
- Savoir suivre la situation après la résolution du conflit.

Formation Gestion de conflit : le programme

Les bases pour comprendre les conflits

- La nécessité du conflit
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Pourquoi un conflit ?
- Les typologies de conflit et comment les gérer
- Les origines liées au fonctionnement d'un service ou de l'entreprise
- Les actions de management qui créent un contexte favorable aux changements
- Identification des situations
- Positionnement des participants sur la grille pour identifier des axes de travail sur le mode de management.

Les modes de résolution de conflits

Les étapes de gestion d'un conflit

- Savoir utiliser la méthode DESC

Les attitudes à avoir et le mode de communication à utiliser :

- Ecoute
 - Empathie, sans jugement
 - Capacité à se baser sur des faits et non des sentiments ou opinions
 - Capacité à se centrer sur les origines des faits et non les interprétations et conséquences
 - Fermeté
 - Capacité à formaliser les objectifs à atteindre
 - Savoir gérer son stress et ses émotions
 - Savoir assumer son éventuelle responsabilité dans le conflit
 - Savoir gérer l'après conflit.
-
- Débriefing Cas concrets

Nous reprendrons les cas concrets pour les débriefer et identifier comment ils auraient pu être gérés.

DUREE
7 heures

PUBLIC

Direction, Encadrement et Encadrement intermédiaire, Responsable de services et Postes clés de l'entreprise en charge d'équipe

METHODE PEDAGOGIQUE

- Alternance d'apports de connaissances et d'échanges avec les stagiaires sur des cas concrets issus de leurs expériences et de celle du formateur consultant.
- Grille de positionnement

MODALITE D'EVALUATION

Questionnaire écrit de validation des connaissances.

PREREQUIS

Aucun prérequis

Si l'un des participants présentait un handicap (mobilité, surdité, dys, ...) merci de nous en informer afin que nous puissions adapter l'organisation, les outils et la p dagogic de la formation

VOTRE CONTACT

Christelle VANDAELE

Consultante Formatrice en communication, Développement des compétences RH et des organisations

Contact →

MISE A JOUR

Fév. 2024

