

OBJECTIFS :

Comprendre les causes, les dynamiques et les types de conflits dans un contexte organisationnel.

- Analyser et comprendre les différents types de conflits dans un contexte organisationnel.
- Gérer ses émotions et analyser objectivement la situation conflictuelle.
- Comprendre et appliquer des stratégies de communication efficaces pour gérer les conflits.
- Utiliser le recadrage, l'humour et d'autres techniques pour rediriger une conversation conflictuelle vers une résolution.
- Renforcer la qualité de la relation et anticiper les conflits futurs.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

- Toute personne exerçant un rôle de gestion, de supervision ou de leadership ayant besoin de comprendre et de gérer les dynamiques de conflits.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 2 jours / 14 heures

V18.1

màj : 10/18

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

Analyser un conflit

- Les conflits portant sur un projet
- Les conflits liés à des principes ou des valeurs
- Les conflits relationnels
- Les désaccords

Savoir canaliser son comportement

- Analyser la situation
- Gérer ses émotions
- Se ressourcer positivement

Comprendre la stratégie de son interlocuteur

- Identifier les jeux psychologiques
- Observer le non verbal
- Déceler ses motivations, intérêts, bénéfices éventuels

Recadrer son interlocuteur

- Le recadrage positif
- Utiliser l'humour
- Le changement de plan
- Le repositionnement
- Mettre à plat le désaccord
- Tester la bonne foi de l'interlocuteur
- S'assurer de l'accord de l'interlocuteur
- Vérifier la disposition de l'interlocuteur

Pérenniser

- Renforcer la qualité de la relation
- Anticiper les prochains différends