Gestion des conflits

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
2 jours / 14 h

Référence :
EFF-GES-0306

Public :
Managers, cadres et encadrants intermédiaires.

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Réguler les conflits par un comportement efficace.
Communiquer en situation conflictuelle.
Etablir des relations positives dans la communication interpersonnelle, prévenir les jeux psychologiques pour éviter les conflits.
Apprendre à repérer ses émotions et gérer son stress face à des situations conflictuelles.
Développer sa capacité d'écoute et améliorer sa communication

Pré-requis :
aucun

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :
Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux

besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Le conflit

Rôle et utilité du conflit
Les typologies de conflits
Problème et conflit
Les indicateurs de conflit
Les sources de conflit et les facteurs de prédisposition

2. La stratégie d'identification et de position

Reconnaître sa position dans le conflit
Les questions à se poser
Les jeux psychologiques

3. Sortir du conflit

Les aptitudes à sortir du conflit
Les outils de sortie de conflit
Le processus de résolution
La négociation, son accord

4. Les personnalités difficiles et l'agressivité

Reconnaître les personnalités et adapter son comportement
Les 8 profils de personnes agressives
Réagir face à une personne agressive

5. Communication et prévention

La prévention des conflits
Exprimer les désaccords, clarifier
Traiter les revendications, gérer les tensions
L'impact des situations conflictuelles sur notre comportement

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 08/06/2023