Gérer les conflits

Public :
Dirigeants, chefs de projet, responsables d'équipes, managers... toute personne ayant à gérer des conflits.

Objectifs :
Savoir identifier une situation conflictuelle.
Connaître les différents types de conflits.
Utiliser les outils de gestion de conflits pour résoudre un conflit.
Gérer efficacement l'après conflit.

Prérequis :
Aucun

Durée :
2 jours / 14 heures

Nombre de stagiaires :
5 maximum

Méthodes pédagogiques :
Consultant expert de la thématique.
Nous utilisons la pédagogie active et participative afin de mettre l'apprenant au cœur de l'apprentissage et obtenir une meilleure appropriation.
Les besoins et prérequis sont validés en amont avec le formateur.
Les modalités pédagogiques sont adaptées en fonction des besoins et attentes du stagiaire.

Moyens techniques et pédagogiques :
Partie théorique.
Mises en situation, partage d'expériences, autodiagnostic sur son style d'affirmation personnelle.

Evaluation des résultats :
Le formateur évalue la progression pédagogique tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation ...
Une évaluation pédagogique (orale et/ou écrite) est effectuée à la fin de votre formation afin d'attester l'acquisition de connaissances.

Validation de la formation :
Attestation de fin de formation envoyée par mail.

Tarif :
1390€ net

PROGRAMME

Définir le conflit
- les différents types de conflits
- les caractéristiques d'un conflit
- identifier les signes avant-coureur
- repérer les éléments déclencheurs et amplificateurs
- mesurer les enjeux et conséquences d'un conflit

Résoudre le conflit
- les outils de régulation
- utiliser le questionnement et l'écoute active pour restreindre les interprétations
- définir un plan d'action
- le processus de résolution de problème (identifier, analyser, recherche de solutions, sélectionner une solution, mettre en œuvre, évaluer)
- trouver un accord
- rétablir la confiance, développer une relation gagnant-gagnant
- les outils pour rétablir le dialogue
- gérer les émotions
- identifier les jeux psychologiques

Les responsabilités du manager face aux conflits
- développer l'assertivité et la maîtrise de soi
- savoir dire non avec tact
- oser dire et bien dire
- savoir recadrer sans agressivité
- analyser les comportements de ses interlocuteurs
- opter pour une posture de médiateur
- prendre du recul sur la situation

Savoir prévenir des conflits
- l'intérêt de la communication
- repérer les mécanismes de défense
- savoir confronter l'autre partie pour engendrer un changement
- gérer les personnalités difficiles pour prévenir des conflits

L'après conflit

- retour à froid sur le conflit
- analyser les causes du conflit
- identifier vos points d'amélioration dans la gestion de conflit pour progresser dans votre management

Nous contacter : contact@evoluformation.com 04 65 84 46 34	**Adresse :** **Evolu Formation** 129 rue Servient - Tour Part-Dieu 69326 Lyon Cedex 03
Numéro de SIRET : 90144461200013 Code NAF : 8559A	