

Durée : 2 jours / 14 heures

Réf : MGRP50

Formation en présentiel – groupe de 4 à 8 personnes

Éléments du Programme

Comprendre

- Cause et origine des conflits
- Les aspects et les enjeux
- Les barrages relationnels
- Formes et degrés de conflits
- Les différents types de conflits

Résoudre et gérer

- Les attitudes à adopter
- Les styles de gestion de conflits
- Stratégies de gestion des relations conflictuelles
- Clés de la résolution de relations conflictuelles
- Processus de gestion de conflit

Prévenir et anticiper

Outils de communication efficace :

- Elargir sa vision et son système de représentation
- Les signaux de la communication non verbale
- L'importance du questionnement
- Travailler l'écoute active
- La communication verbale et le langage
- Passer du subjectif au factuel
- Protocole de communication non violente

Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Alternance entre apports d'outils théoriques et exercices. Le contenu est adapté au contexte, aux expériences professionnelles et objectifs des participants et orienté vers des solutions concrètes applicables en situation de travail

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, accompagnement par le référent handicap AFPI

Evaluation - Validation

Evaluation de fin de formation de type QCM

Attestation de fin de formation

Questionnaire de satisfaction



A noter

Le contenu est adapté au contexte, aux expériences professionnelles et objectifs des participants et orienté vers des solutions concrètes

Objectifs

- Comprendre et identifier les mécanismes du conflit
- Utiliser des outils pour désactiver les tensions relationnelles
- Appliquer des outils de communication de gestion de conflits
- Mieux anticiper les tensions relationnelles au travail
- Se préserver face aux conflits
- Mieux communiquer en toute situation professionnelle

Public

Toute personne amenée à rencontrer des situations de conflits dans le cadre de sa fonction (relations hiérarchiques, de coordination d'équipe, de relations commerciales...)

Pré requis

Pas de prérequis spécifique

Formatrice

Consultante en management, et cohésion d'équipe 15 ans expérience

Lieu Horaires

Cf calendrier et tarif

Contact

Joëlle BLANC

06 49 53 56 86

jblanc@poleformation74.com