



PRÉVENTION ET GESTION DE CONFLIT

Dernière mise à jour le 13/06/2023.

OBJECTIF

Ce programme couvre les aspects essentiels de la prévention et de la gestion de conflit, en mettant l'accent sur la communication, l'intelligence émotionnelle et les techniques de résolution de conflit.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Identifier les causes et les types de conflits dans un environnement professionnel.
- Appliquer des techniques de communication assertive pour prévenir les conflits.
- Reconnaître et gérer ses propres émotions et celles des autres dans un contexte de conflit.
- Adapter son style de gestion de conflit en fonction des situations rencontrées.
- Utiliser des méthodes de médiation et de négociation pour résoudre les conflits.
- Mettre en œuvre des stratégies efficaces pour gérer les conflits interpersonnels et organisationnels.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MODALITÉS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

PRO-000100

Contact

0750031226
contact@formaestro.fr
www.formaestro.fr

PRÉ-REQUIS

- Aucun

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques et mises en situation pratiques.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

1 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)



PROGRAMME

Jour 1 : Prévention des conflits

Accueil et introduction

- Présentation des participants et du formateur
- Objectifs de la formation
- Attentes des participants

Comprendre les conflits

- Définition et types de conflits
- Causes et facteurs des conflits
- Les étapes d'escalade d'un conflit

La communication efficace

- Les principes de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les techniques de communication assertive

L'intelligence émotionnelle

- Comprendre ses propres émotions et celles des autres
- La gestion des émotions dans un contexte de conflit
- Exercices pratiques pour développer l'intelligence émotionnelle

Les styles de gestion de conflit

- Les différents styles de gestion de conflit
- Avantages et inconvénients de chaque style
- Identifier son propre style et s'adapter à la situation

Jour 2 : Gestion de conflit

La médiation et la négociation

- Les principes de la médiation et de la négociation
- Les étapes de la médiation et de la négociation
- Exercices pratiques de médiation et de négociation

Techniques de résolution de conflit



- La méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences)
- Les techniques de reformulation et d'écoute active
- La recherche de solutions gagnant-gagnant

Gérer les conflits interpersonnels

- Les conflits entre collègues et supérieurs hiérarchiques
- Les conflits au sein d'une équipe
- Stratégies pour gérer les conflits interpersonnels

Gérer les conflits organisationnels

- Les conflits liés aux objectifs, aux ressources et aux procédures
- Les conflits liés à la culture organisationnelle
- Stratégies pour gérer les conflits organisationnels

Synthèse et plan d'action

- Récapitulatif des apprentissages et des outils acquis
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour la prévention et la gestion de conflit
- Évaluation de la formation et feedback

INTERVENANT(S)

Formateur consultant expert dans son domaine.

ÉVALUATION

Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation des acquis / Certificat de Réalisation