

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation vous serez capable :

- ✓ De prévenir les situations organisationnelles génératrices de conflits
- ✓ D'adapter votre comportement pour éviter les situations conflictuelles
- ✓ D'analyser les comportements face au conflit
- ✓ D'utiliser les 4 techniques de gestion de conflit
- ✓ De réagir avec plus de confiance en vous

Public et prérequis

- ✓ Tous collaborateurs amenés à gérer les conflits
- ✓ Pas de prérequis

Moyens pédagogiques

- ✓ Diaporama, vidéos, tests, jeux, quizz, échanges, mises en situation
- ✓ Remise de fascicules

Suivi / évaluation résultats

- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud
- ✓ Questionnaire d'évaluation à froid
- ✓ Evaluation des acquis: QCM, tests, études de cas, jeux de rôles
- ✓ Attestation de formation individualisée

Date et lieu

- ✓ Nous contacter

Prévenir et gérer les conflits

14h00

Programme

1. Etat des lieux

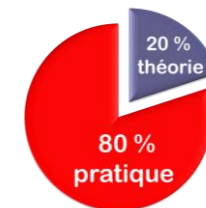
- Les différents types de conflits
- La nature des divergences
- Les causes factuelles
- Les causes émotionnelles
- Conflit et agressivité

2. Mieux communiquer pour prévenir les conflits

- L'analyse transactionnelle
 - Les états du Moi
 - Les positions de vie
 - Les transactions
 - Les jeux psychologiques
- Les obstacles à la communication
- Les ouvertures à la communication

3. Résoudre un conflit

- Les erreurs à éviter
- Les stratégies de gestion de conflits
- Les solutions aux conflits intragroupe
- Les techniques de résolution
 - Le DESC
 - La négociation
 - La communication non violente
 - Les 6 étapes de la conciliation



www.tremplin-performances.com

Plus haut dans la compétence

contact@tremplin-performances.com

525 010 161 RCS Reims Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 21 51 01524 51 auprès du préfet de Champagne Ardenne