

Résoudre les situations conflictuelles dans l'organisation

N°PR1310394020

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les fondamentaux d'une résolution de conflits
- Définir les différents comportements
- Connaitre les techniques à mettre en œuvre dans un processus de résolution
- Proposer et acter des solutions durables

CONTENU DE LA FORMATION

Comprendre les fondamentaux d'une gestion des conflits

- La différence entre problème, conflit et agressivité
- Les éléments déclencheurs d'une dynamique conflictuelle
- Les émotions dans une situation difficile
- Retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

Cerner les comportements lors d'un conflit

- Les filtres et la perception de la situation
- La proxémie et le rapport à l'espace
- Les différents profils et les comportements associés
- La confiance, le confort et l'inconfort
- Mises en situations sur la détection des profils, les positionnements et la prise en compte de la demande

Maîtriser les différentes techniques de résolution des conflits

- La cartographie de son environnement : latitudes, contraintes, pouvoirs
- La mise en place des leviers de résolutions
- Le concept d'adhésion partielle
- La validation de nouveaux objectifs
- Le suivi de la situation et vigilance
- Mise en situation sur la prise en charge des personnes et mise en avant du processus de résolution de la situation, des outils techniques et des bonnes pratiques*

Public : Toute personne travaillant en équipe ou devenant manager d'une équipe pouvant être confronté à des situations de conflit

Prérequis : Aucun

Durée : 1 (7 heures)

Modalités : présentiel, distanciel ou mixte

Tarif : Sur demande

Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques étayés par de nombreux exemples
- Etude de cas concrets, analyse et débriefing
- Remise du support de projection

Intervenant : Consultant en management d'équipe dans des situations dégradées

Modalités de suivi et d'évaluation :

- Attestation de présence/connexion
- Questionnaire de satisfaction
- Quiz d'évaluation des connaissances
- Bilan du formateur

