

CODE WEB : RH17SF

PRIX : à partir de 1500 € net de taxes en inter

Nous contacter pour un devis sur-mesure en intra

Durée : 14 heures (2 jours)

Public visé

Personnes en position de management ou étant confrontées à des situations conflictuelles

Participants : 4 à 10

Prérequis

Aucun prérequis

Equipe pédagogique

Formation dispensée par un expert en ressources humaines

Objectifs pédagogiques

Diagnostiquer les causes d'un conflit

Maîtriser ses propres réactions en situation de conflit

Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit

Moyens pédagogiques et techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation

Documents supports de formation
Des outils d'analyse, une structure de résolution de conflits, ainsi que des outils de comportement adaptés

Etude de cas concrets

Expérimentation en simulation

Evaluation et suivi de la formation

Feuilles de présence

Evaluation des acquis durant la session sous forme d'exercices

Formulaires d'évaluation de la formation

Attestation de formation

Faire face aux conflits

Cette formation en management permet de : Identifier les différents types de conflits, Repérer la stratégie de l'interlocuteur pour élaborer un scénario de négociation, Élargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différends.

Contenu de la formation

- **Module 1 Repérer et mettre au jour un conflit**
 - ✓ Identifier les effets d'un conflit
 - ✓ Comprendre le mécanisme d'un conflit
 - ✓ Avoir une vision systémique
 - ✓ Identifier les causes sous-jacentes principales
- **Module 2 Se connaître en situation de conflit**
 - ✓ Identifier les attitudes personnelles face à un conflit
 - ✓ Faire un diagnostic de son propre comportement
 - ✓ Prendre en compte les émotions et les croyances
- **Module 3 Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs**
 - ✓ Saisir le cadre de référence de l'autre
 - ✓ Pointer les motivations, les intérêts, les projets cachés
- **Module 4 Savoir rétablir une communication positive**
 - ✓ Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
 - ✓ Organiser la rencontre
 - ✓ Maîtriser les outils d'une bonne communication
 - ✓ Être souple et tolérant
 - ✓ Changer de vision, recentrer
- **Module 5 Gérer un conflit avec un tiers**
 - ✓ Identifier le stade d'avancement du conflit
 - ✓ Tester la « bonne foi » de l'interlocuteur
 - ✓ Faire appel à un médiateur
 - ✓ Faire appel à un arbitre en dernier recours
 - ✓ Imaginer, faire proposer des solutions négociées
- **Module 6 Consolider l'avenir et anticiper**
 - ✓ Consolider la sortie de conflit
 - ✓ Faire prendre des engagements et assurer le suivi
 - ✓ Entretien la cohésion et la coopération de l'équipe