

Gestion de conflit interne : équipe et hiérarchie

Durée: 14 heures (2 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne ayant à encadrer des équipes ou à gérer des relations hiérarchiques (Managers, Responsables commerciaux, DRH, etc.).

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les compétences pour anticiper, identifier et résoudre des situations relationnelles difficiles.
- Développer un savoir-faire pour gérer les conflits au sein de l'équipe et avec la hiérarchie.
- Créer un cadre de travail harmonieux pour optimiser la productivité des employés.

Contenu de la formation

- I. Comprendre et gérer la communication en contexte de conflit
 - Les différents types de communication : avoir un Langage et une Communication non verbale efficaces : les techniques pour s'exprimer clairement et être convaincant.
 - La communication interpersonnelle en contexte de conflit : importance et méthodes pour une interaction constructive
 - Les clés de l'écoute active : attitudes à adopter, conseils et exercices.
 - Gestion des émotions et de la posture : reconnaître ses émotions et adapter son comportement
- II. Gestion des conflits avec la hiérarchie
 - Types de conflits avec la hiérarchie : identifier et analyser les causes spécifiques aux conflits hiérarchiques.
 - Techniques d'assertivité et de négociation : savoir exprimer ses besoins et défendre ses idées face à la hiérarchie.
 - Processus de résolution avec la hiérarchie : structurer un dialogue pour résoudre un conflit avec ses supérieurs.
 - Adapter la communication non verbale : techniques de communication pour une approche respectueuse et constructive.
- III. Gestion des conflits au sein de l'équipe
 - Comprendre le conflit au travail : sources et types de conflits
 - Application des principes du Manager : principes de leadership (Forming, Storming, Norming, Performing) dans la gestion des conflits.
 - Anticiper le conflit : techniques pour identifier les tensions avant qu'elles n'évoluent en conflit.
 - Les issues du conflit : les 3 différentes résolutions pour aboutir à une issue positive
 - Les quatre étapes de la médiation : apprendre les bases de la médiation pour encadrer les conflits dans l'équipe.
 - Stratégies de régulation des tensions : méthodes pour instaurer un cadre de dialogue régulier et favoriser la coopération.
 - L'échange et la régulation comme outils de prévention : structurer les interactions pour réduire le risque de conflits.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Notre formatrice, experte en gestion des conflits et communication interpersonnelle, propose une approche pratique pour renforcer leadership et relations au sein des équipes.

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports pédagogiques : vidéos et cas concrets sur les types de conflits en milieu professionnel.

TAHITI FORMATION

4 bis Cours de l'Union Sacrée

98713 PAPEETE

Email: contact@tahiti-formation.com

Tel: +689 40 42 37 30



Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

- émargement
- Questionnaire de satisfaction
- Supports pédagogiques : vidéos et cas concrets sur les types de conflits en milieu professionnel.
- quiz

Mode de validation de la formation

Attestation de formation