

Gestion des conflits

Dans une entreprise, il est normal de se retrouver face à des désaccords, des malentendus, des incompréhensions et bien d'autres. Il faut apprendre à reconnaître les signes avant-coureurs qui vont amener au conflit.

Cette formation vous permet de mieux reconnaître et appréhender les conflits dans votre quotidien et sur votre lieu de travail. Elle a pour but de vous apprendre à déployer des stratégies et des moyens pour aider les deux parties à communiquer de façon constructive et s'il y a conflits de trouver une solution au problème.

Déroulement de la formation

Durée : 14 heures (2 jours)

Profils des stagiaires : Destiné à l'ensemble du personnel

Pré-requis : Aucun

Nombre de participants : De 4 minimum à 10 maximum par session

Objectifs pédagogiques

- Définir la notion de conflit, les signes avant-coureurs et l'escalade relationnelle
- Identifier les causes, d'analyser le niveau du conflit et les comportements qui dégradent les relations
- Utiliser la Communication Non Violente (CNV)
- Utiliser les outils pour mieux appréhender ou résoudre un conflit

Contenu de la formation

- Qu'est ce qu'un conflit ?
 - Définition
 - Les enjeux et les mécanismes du conflit
 - La typologie des conflits
 - Les différents systèmes de résolution des conflits
- Identifier les sources
 - L'avant-conflit
 - Les causes
 - Les décalages de perceptions
 - Les excitants
 - Mises en situations
- Les différents acteurs
 - Comprendre les relations interpersonnelles
 - Les différents langages et communications
 - Se connaître face au conflit
 - Technique et outils
 - Mises en situations

SAS SECURIS-COURS

738 chemin des Rousselles

69640 LACENAS

Email: ndepay@securis-cours.fr

Tel: 06 63 07 28 60



- CNV
 - La notion de contrôle
 - La force de l'intention
 - Utiliser la CNV
 - L'observation objective
 - Méthodes et outils
- S'affirmer sans provoquer de tensions
 - Définir ses frontières ou fenêtre d'acceptation
 - Poser ses limites
 - Faire respecter ses frontières
 - Méthodes et outils
- Transformer le conflit en opportunité
 - Le conflit peut être une façon de trouver une solution à un problème
 - Les positions de perceptions
 - Apprendre à s'exprimer
- Gérer la relation
 - Oser s'exprimer
 - Les outils de la communication non violente
 - Le vocabulaire des sentiments et du ressenti
 - Demander pour obtenir
 - Méthodes et outils
- Les obstacles à dépasser
 - Confiance/méfiance
 - Bonne et mauvaise foi
 - Les contraintes
 - Les personnalités différentes
 - Les non-dits et les secrets
 - Conflit de loyauté
- Résolution
 - La maturation
 - Le diagnostique
 - L'asservîtes face au conflit
 - Comment l'expliquer
 - Le recours à des tiers
 - Les leviers de désamorçages
 - L'après conflits

SAS SECURIS-COURS

738 chemin des Rousselles

69640 LACENAS

Email: ndepay@securis-cours.fr

Tel: 06 63 07 28 60



Organisation de la formation

Équipe pédagogique : Formateur avec une expérience professionnelle dans le domaine enseigné - animateur en prévention

Moyens pédagogiques et techniques :

- Salle de formation
- Diaporama (ordinateur, vidéo projecteur)
- Support mis à disposition des participants (documents, exercices)
- Mise en œuvre d'outils pédagogiques favorisant la participation active des stagiaires
- La formation s'appuie sur interrogations, des échanges d'expérience et de la pratique

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles d'émargement
- Évaluation formative
- Formulaires d'évaluation et de satisfaction

Modalités d'accès : Demande de renseignements, inscription soit par téléphone, soit par mail, soit directement sur le site internet maximum 30 jours avant la date de la session.

Formalisation et envoi des devis, documents administratifs dans les 48 h maximum.

L'inscription sera effective après réception de la convention signée.

Modalités de certification

Résultats attendus : Les participants doivent être capable de reproduire les compétences acquises au cours de la formation

Modalités d'obtention : Délivrance d'une attestation individuelle

Détails sur la certification : Formation non certificative

Durée de validité : 3 ans conseillé

Qualité : Taux de satisfaction :