



Prévention des conflits



Publics : Personnes en relation avec la clientèle et exerçant dans le management d'équipe

Validité : Maximum 3 ans (IATA / AHM 1110)

Dates de sessions : Nous consulter

Niveau : Formation initiale

Lieu : Réunion/Guadeloupe

Nombre de places : 12 places

Responsable : Carole MARCHAND

Coût de la formation : Nous consulter

Prérequis

- Aucun

Objectifs

- Avoir une communication et un savoir être professionnel adaptés afin d'éviter les conflits au sein de votre équipe de travail.

Méthodologie

- Atelier intensif à partir de méthodes actives et participatives, Mises en situation,
- Travail individuel et en groupe, analyse études de cas, retour d'expérience

Durée

- 35 heures / 5 jours. (théorie / 4 heures + pratique / 31heures)

| AEROKONSULT | 852 495 514 |

| REUNION | 04 rue Henri Farman, Imm. Farman, DUPARC, 97 438 Sainte-Marie | +262 692 66 85 85 |

| GUADELOUPE | Imm. 2626 rue Henri Becquerel, JARRY, 97 122 Baie-Mahault | +590 590 69 81 80 |

Mail : contact@aerokonsult-group.com

Contenu de la formation

- Définir la notion de conflit :
 - Identifier les situations conflictuelles Interpersonnelles ou professionnelles
 - Analyser un conflit : Causes, manifestations ; Avoir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement, conséquences opérationnelles et relationnelles) ; Les niveaux de conflits
- Gérer efficacement la situation conflictuelle :
 - Distinguer la situation, la personne et son comportement
 - Déceler les facteurs objectifs et subjectifs
 - Mieux conserver sa stabilité émotionnelle face aux conflits (respiration consciente, visualisation mentale positive et posture corporelle)
 - Les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité, de soumission ou de manipulation
 - Pièges et erreurs à éviter
- Résoudre le conflit :
 - Les clés d'un dialogue constructif : écoute, empathie, reformulation, recentrage...
 - La mise à plat du différend
 - La négociation et les compromis réalistes
 - Les mesures concrètes
 - Le suivi des décisions prises
- Optimiser son efficacité opérationnelle :
 - Prendre du recul pour garder son calme (gestion du stress et gestion émotionnelle)
- Oser communiquer et en parler :
 - Retour d'expérience avec soi-même, avec sa hiérarchie, avec ses collègues
 - Faire circuler l'information (équipe & hiérarchie)

K_IND_01_09 | MAJ 10/2022

www.aerokonsult.com

