

Management - Gestion des conflits

Formation en management sur la gestion de conflit

Durée: 14.00 heures (jours)

Profils des stagiaires

- Manager
- Responsable

Prérequis

- AUCUN

Objectifs pédagogiques

- Anticiper les futurs conflits
- Jouer un rôle de médiateur
- Définir son rôle
- Identifier les situations conflictuelles ainsi que leurs facteurs
- Connaître les techniques pour maîtriser les situations conflictuelles
- Identifier les stratégies individuelles en situation de conflit

Contenu de la formation

- Identifier les différents types de conflits
 - Définir un conflit, les premiers signes de situations conflictuelles
 - Les différents types de conflits (Conflit constructif, conflit destructif, conflit d'intérêt, conflit d'autorité, conflit de concurrence, conflit de génération, le malentendu), les sources des conflits, les attitudes des acteurs dans les conflits
 - Les facteurs du comportement
 - Les conséquences d'un conflit
 - Analyser des situations conflictuelles
- Prévenir les conflits
 - Le rôle d'une Team Building
 - Le rôle du "Breakfast meeting »
 - Développer une culture entreprise
- Mettre en place les différentes actions afin d'arbitrer les conflits
 - Les différentes méthodes de communication (empathie, assertivité, écoute active, influence)
 - Comment adapter sa communication en fonction de la situation ?
 - Développement personnel afin de connaître sa personnalité et déterminer les potentiels comportements lors d'un conflit
 - Mettre en place une stratégie de résolution (théorie et pratique) : L'arbitrage, la médiation, la négociation, la prévention
 - Comment se faire comprendre ?
 - Mise en place de jeu de rôle sur plusieurs types de conflits
- Apprécier la situation Post-conflit
 - Comment installer un nouveau climat ?
 - Comment pérenniser la sortie du conflit ?
- Evaluation finale
 - Passage de la certification

ABD FORMATIONS CAPCOURS

12 avenue des prés
78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX
Email: contact@capcours.fr
Tel: +33973322256



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Formateurs experts disposant d'une expérience et de référence dans le domaine de la formation continue

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.