

GESTION DE CONFLITS EN ENTREPRISE

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Managers, commerciaux, personnels administratifs

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Pouvoir identifier les prémices d'un conflit, diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Pouvoir reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit mais aussi être capable de mobiliser ses ressources internes en situations conflictuelles.
- Réguler et sortir des conflits.

Contenu de la formation

- ANALYSER SA PROPRE PRATIQUE
 - Diagnostiquer ses propres méthodes pour prévenir et gérer un conflit
- ANTICIPER UN CONFLIT
 - Émettre des hypothèses sur les raisons éventuelles de ces conflits (démotivation, mauvaise interprétation d'un échange, raison personnelle ou professionnelle ...) et trouver des solutions de désamorçage
 - Identifier les différentes catégories de personnalités difficiles
 - Savoir valoriser et utiliser à bon escient les personnes difficiles
- DÉVELOPPER UNE ATTITUDE POSITIVE FACE A UN CONFLIT
 - Identifier son profil comportemental et managérial face au conflit
 - Déterminer son seuil de tolérance face aux différentes typologies de personnes ou de situations difficiles
 - Reconnaître et gérer ses émotions en situation de stress
 - Faire preuve de bienveillance
 - Identifier et soulever les malentendus
 - Adapter son mode de communication à son interlocuteur
 - S'affirmer et savoir aller au-devant du conflit
- GÉRER UN CONFLIT
 - Analyser le conflit
 - Établir une liste de contrôle étape par étape
- SORTIR DU CONFLIT GRACE A LA COMMUNICATION
 - Maîtriser les techniques d'écoute active
 - Adapter son discours en fonction de la personnalité de son interlocuteur
 - Comprendre la vision de l'autre pour éviter les blocages
 - Exprimer ses intentions, reproches ... de manière constructive
- GÉRER L'APRES CONFLIT
 - Utiliser des méthodes préventives pour limiter les situations conflictuelles
 - Effectuer l'auto-diagnostic de son comportement pendant le conflit
 - Mettre en place de nouvelles règles du jeu avec son équipe
 - Prévenir et réguler les transgressions

Organisation de la formation

TAHITI FORMATION

4 bis Cours de l'Union Sacrée

98713 PAPEETE

Email: contact@tahiti-formation.com

Tel: +689 40 42 37 30



Equipe pédagogique

Consultant formateur en management et communication

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Quiz en salle

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Mode de validation de la formation

Délivrance d'une attestation de formation