

FORMATION MANAGEMENT ET COMMUNICATION

La gestion des conflits

1 jour - Présentiel

A l'issue de la formation, les participants seront outillés pour prévenir et résoudre les conflits et construire des relations durables de coopération.

Référence : MGT-GC-1J-P

Durée : 7h (1j) **Modalité** : Formation présentielle

Tarif : nous consulter

Délai d'accès : 5 semaines

Effectif maximal : 10 participants

Profil des apprenant(e)s

- Tout secteur d'activité
- Formation & handicap : contacter notre référent handicap PREVAT pour les modalités d'adaptation du parcours de formation au 04 78 59 06 38

Prérequis

- **Aucun**

Objectifs pédagogiques

- Repérer les causes et les mécanismes des situations de tension
- Prévenir et à résoudre les conflits en fonction du contexte
- Identifier et mettre en œuvre durablement le cadre de la coopération



Contenu de la formation

- RETOUR SUR LA COMPREHENSION DES CONFLITS :
 - Les principales causes et éléments déclencheurs
 - Les différents types de conflits
 - L'importance de l'écoute active et du questionnement
- LES PROCESSUS DE RESOLUTION DES CONFLITS :
 - La gestion de ses émotions et de celles de son interlocuteur
 - Communiquer efficacement
 - La médiation pour désamorcer
 - La négociation pour trouver des solutions
- MISE EN APPLICATION :
 - Co-développement sur des situations concrètes rencontrées dans leur quotidien
 - Mise en situation de ces cas et sur leurs résolutions
 - Travail collaboratif sur l'anticipation de certains conflits

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Intervenant.e spécialisé.e dans les techniques managériales et d'animation

Ressources techniques et pédagogiques

- Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Quizz en salle / Mise à disposition mémo apprenant en ligne
- EN INTRA : mise à disposition d'une salle dédiée à la formation avec espace de projection
- LOGISTIQUE : venir avec son nécessaire de prise de notes
- Avoir une bonne compréhension orale et écrite de la langue française (si besoin, interprète possible sur demande / devis)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuille de présence / Formulaire individuel d'évaluation de fin de formation / Certificat de réalisation
- Questions orales ou écrites / Mises en situation (pratique d'anticipation positive)

