

GESTION DES CONFLITS

MN12

2 jours (14h) 1 550,00 €^{HT}

Objectifs

Diagnostiquer les causes d'un conflit • Maîtriser ses propres réactions en situation de conflit • Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit

Profil Stagiaire(s)

cette formation s'adresse aux personnes en position de management ou étant confrontées à des situations conflictuelles

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil animateur(s)

cette formation est animée par un expert en gestion de conflits



PROGRAMME

Repérer et mettre au jour un conflit

Identifier les effets d'un conflit
Comprendre le mécanisme d'un conflit
Avoir une vision systémique
Identifier les causes sous-jacentes principales

Se connaître en situation de conflit

Identifier les attitudes personnelles face à un conflit
Faire un diagnostic de son propre comportement
Prendre en compte les émotions et les croyances

Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre
Pointer les motivations, les intérêts, les projets cachés

Savoir rétablir une communication positive

Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
Organiser la rencontre
Maîtriser les outils d'une bonne communication
Etre souple et tolérant
Changer de vision, recentrer

Gérer un conflit avec un tiers

Identifier le stade d'avancement du conflit
Tester la « bonne foi » de l'interlocuteur
Faire appel à un médiateur
Faire appel à un arbitre en dernier recours
Imaginer, faire proposer des solutions négociées

Consolider l'avenir et anticiper

Consolider la sortie de conflit
Faire prendre des engagements et assurer le suivi
Entretenir la cohésion et la coopération de l'équipe

Compléter la formation avec les modules e-learning :

- analyse transactionnelle : construire un échange assertif
- déjouer les manipulations

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demos.fr

Nos sessions

30 nov. - 1 déc. 2023 : A Distance

25 - 26 avr. 2024 : Paris

4 - 5 juil. 2024 : A Distance

9 - 10 sept. 2024 : A Distance

21 - 22 nov. 2024 : Paris

GESTION DES CONFLITS

MN12

2 jours (14h) 1 550,00 €^{HT}

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Cette formation en management propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés en entreprise.

Elle apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflits, ainsi que des outils de comportement adaptés.

Les principaux outils font l'objet d'exercices et de simulations/

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Les sessions en région sont organisées par notre partenaire A Bonne Ecole.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Manager et Motiver les Personnalités Difficiles
- Assertivité : s'affirmer dans les situations difficiles (niveau 2)

Cette formation fait partie de :

- Formation au Management d'une Equipe (parcours certifiant éligible CPF)