

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits - 1,5J

Objectifs

Analyser le conflit, caractériser les situations,
Adopter la réaction appropriée dans une situation de conflit, développer la coopération,
Gérer les comportements,
Gérer son stress et agir avec professionnalisme en ayant confiance en soi,
Choisir et mettre en place une stratégie de résolution de conflit la plus adaptée à chaque situation.

Public concerné et prérequis

Tout manager hiérarchique ou transversal ou chef de projet.
Aucun prérequis n'est attendu.

Qualification des intervenants

L'intervenante est formatrice, coach certifiée (ICF). La formatrice dédiée intervient dans tous les domaines de l'accompagnement du changement et des transformations, de la communication interpersonnelle, du développement du leadership, de la synergie d'équipe, des stratégies commerciales et techniques de vente et de négociation, de la formation de formateur.

Certificat de Coach professionnelle (ICF),
Certification Disc et Process communication,
Certification Intelligence émotionnelle,
Certification de praticienne en approche neurosensorielle.

Moyens pédagogiques et techniques

La méthode est interactive et pragmatique, elle :
Met les participants en situations professionnelles à partir des problématiques à résoudre et d'études de cas à traiter,
Fait appel à des exercices de simulation en sous-groupes,
Identifie les préoccupations individuelles et communes pour favoriser la recherche de solutions à partir de questionnements pertinents,
Et fournit des outils sous forme de supports pédagogiques opérationnels.

Atelier d'analyse des pratiques en intelligence collective.

Présentiel.

Durée

10.5 heures.

Effectifs maximum

8 stagiaires

Modalités d'évaluation des acquis

A partir de cas concrets de conflits, la formatrice observe la progression des acquis des participants.

Sanction visée

Attestation de formation

Logistiques	
Matériel nécessaire pour suivre la formation	Bloc note et stylo.
Délais moyens pour accéder à la formation	Cette formation est en intra-entreprise. Faites votre demande de devis via le formulaire sur notre site catalogue.ebrio.com ou bien par courrier électronique : formations@ebrio.com. Une réponse vous est apportée sous 48h00. Le déploiement est de 2 à 6 semaines suite à l'acceptation de la proposition.

Statistiques	
Taux de réussite à la formation	
Taux de satisfaction de la formation	

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Ebrio met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder plus facilement à nos formations et trouver des compensations les plus adaptées à chaque situation de handicap.

Votre contact est Fabienne du Teil, f.duteil@ebrio.com - 07 82 40 00 59.

Dans le cas de formation au sein des locaux de l'entreprise cliente, le registre public d'accessibilité du site s'applique. Le cas échéant, le ou les participants doivent être munis d'un poste informatique adapté au handicap.

Programme

Partie I : Caractériser les situations, comprendre, analyser le conflit

Les caractéristiques d'un conflit,
Les différents types de conflit,
Agressivité offensive et défensive,
Identifier les différentes situations génératrices de conflits, les facteurs d'agressivité.

Partie II : Détecter les causes du conflit

Les étapes du conflit,
Les sources d'incompréhension.

Activité : Analyse de votre cas de conflit

Partie III : Typologie des comportements

Les différents niveaux de comportements,
Repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle,
L'approche paradoxale.

Partie IV : Gestion des émotions, gestion du stress, écoute et assertivité

L'utilité d'exprimer ses émotions,
Le comportement refuge, le comportement assertif,
Travailler sur l'écoute, la communication non violente – CNV.

Partie V : Technique de la reformulation, pour une relation gagnant-gagnant

La reformulation,
Impliquer son interlocuteur,
Sortir des blocages : prendre du recul, améliorer ses réflexes comportementaux et de langage.

Partie VI : Conserver et retrouver son calme – rester maître de soi

Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture,
Savoir faire appel à des tiers,
Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.

Partie VII : Prévenir les risques de conflits et mieux les anticiper ?

Répertorier les situations qui suscitent insatisfaction et colère,
Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité,
Agir pour prévenir : les outils,
Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients.

INTERSESSION

Atelier d'analyse des pratiques en intelligence collective.

Fabienne du TEIL | EBRIOO | f.duteil@ebrioo.com

Mobile : 07 82 40 00 59 |  | Suivez-nous sur :  

Management - Soft Skills- RH & Formation - QVT - Digital - Bureautique

