Prévention et gestion des conflits

Durée : 2 jours.

Public :

Managers, DRH, responsables RH, directeurs d'établissement, responsables de service, responsables d'équipe opérationnelle, chefs d'entreprises de TPE et PME. Derniere MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Décrypter les mécaniques des conflits, traiter et supprimer les tensions. Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt et acquérir les techniques indispensables pour résoudre les conflits ouverts.

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation si ce n'est être en situation de management.

Méthodes :

Mises en situation filmées avec débriefing personnalisé, analyse de la situation réelle de chacun des participants etélaboration d'un Plan Personnel de Progrès.

Evaluation :

L?évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Derniere MAJ : Avril 2024

Agir efficacement : mieux communiquer

Autodiagnostic de personnalité
Construire sa relation avec l'autre
Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)
Mesurer l'importance du non-verbal
Gérer le stress des conflits et l'agressivité
Exprimer son ressenti pour décharger les tensions
Comprendre et diagnostiquer la situation
L'assertivité et la dynamique de confrontation

Se donner les moyens d'anticiper les conflits

Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité
Apprendre à dire non sans provoquer de tension
Adresser une critique constructive
Savoir identifier la nature du conflit potentiel
Prendre du recul et déterminer les causes du conflit
Elaborer une stratégie d'intervention

Affronter un conflit

Faire face aux agressions
Le contrôle émotionnel
Transformer l'agression en critique utile et constructive
Adapter son mode de traitement aux conflits
L'entretien préalable
Privilégier et être moteur de la négociation

Traiter le conflit violent

Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion
S'approprier les outils de régulation
Savoir mettre un terme à un échange destructeur
Faire appel à un médiateur
Sortir de l'impasse relationnelle

Gérer la communication dans l'après-conflit

Communiquer en interne et en externe sur le conflit
Prendre des engagements respectifs et partagés
Impliquer l'encadrement

Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.
Délais d'accès : Nous contacter.
Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.

adeos FORMATIONS
contact@adeos-formations.com
T : 04 69 64 72 07
www.adeos-formations.com