

ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

Apprendre à prévenir les situations conflictuelles, les détecter et les gérer dans l'intérêt de l'entreprise, de l'équipe et dans le respect des personnes

Objectifs pédagogiques de la formation

- Anticiper les tensions : savoir repérer les situations difficiles à conflictuelles.
- Augmenter son seuil d'acceptation et limiter la surenchère.
- Disposer d'outils adaptés et développer l'aptitude à négocier dans un rapport gagnant / gagnant.

Programme détaillé

Comprendre les mécanismes du conflit :

- analyser l'origine du conflit
- mieux se connaître face au conflit
- étapes de dégradation de la communication

Fonction des conflits :

- Causes et conséquences des conflits
- rôle du conflit
- attitudes face au conflit
- être conscient de son propre comportement et prendre de la distance

Adopter un comportement orienté solution et résolution des conflits :

- Identifier les sources réelles du désaccord
- prendre en compte les messages non verbaux
- adapter sa communication pour ralentir le processus
- clarification des besoins, objectifs
- oser s'affirmer et proposer des solutions
- négocier dans un rapport gagnant / gagnant



Méthodes et moyens

Présentiel ou Distanciel

Exercices types pendant le stage

Mises en situation de conflit, entraînement à la posture d'écoute, d'affirmation et d'exigence

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : aucun

Public cible : Tout professionnel, responsables, chefs de projets, managers ...

Intervenant : Coach professionnel en communication, plus de 10 ans d'expérience

Prochaines dates : Nous contacter

Tarifs : à partir de 1000 € / j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible,

Contactez notre référent handicap sur formation@maisonducoaching.fr