

ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS



OBJECTIFS

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Adopter les comportements adéquats
- Appréhender les différentes issues au conflit
- Développer ses compétences relationnelles

PROGRAMME

1. ELEMENTS DE DEFINITION

- Différencier problème, tension et conflit
- Connaître les principales causes et les éléments déclencheurs des conflits

2. SE CONNAITRE SOI-MÊME, COMPRENDRE L'AUTRE

- Connaître son mode de fonctionnement
- Développer son intelligence intrapersonnelle
- Identifier les jeux psychologiques en action
- Comprendre le rôle des acteurs dans les situations conflictuelles

3. STRATEGIE DE RESOLUTION DE CONFLITS

- Les différents types de conflits et les moyens de les résoudre
- Adopter une flexibilité comportementale pour arriver à un accord
- Agir face à un conflit, optimiser sa communication
- Adopter la logique de résolution de conflits.

4. PREVENIR ET GÉRER LES CONFLITS 2.0

- Les outils de communication au travail et leur impact sur les relations interpersonnelles
- Appréhender les comportements liés au virtuel
- Prévenir les conflits issus de courriels et de messagerie instantanée

INFOS ET INSCRIPTION : 0594 31 11 48 –
contact@risenowcft.com
V1-03/2022



PRÉREQUIS

Aucun prérequis

MÉTHODES

Etudes de cas

Echange

Jeux de rôles

Apport théoriques

DÉLAI ET MODALITÉS D'ACCÈS

Formation interentreprises selon le planning semestriel jusqu'à 15 jours avant la date prévue
Formation intra-entreprise et individuelle sur mesure. Accessible aux PSH, nous contacter pour les mesures de compensation. En présentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation diagnostique : un positionnement est réalisé au moyen d'un questionnaire en ligne de recensement de besoins
- Évaluation formative : quizz oral et écrit, mises en situation en cours et en fin de formation
- Évaluation de satisfaction : questionnaires à chaud et à froid
- Suivi durant la période d'entretiens

PUBLIC

Toute personne devant faire face à des situations conflictuelles

DURÉE

14 heures

TARIF

1150,00€ interentreprises – 2100€ intraentreprise