Gestion de conflits professionnels : Mode d'emploi

MANAGEMENT
SOFT SKILLS

Dans le cadre d'une formation sur-mesure en intra-entreprise, le programme ci-dessous sera personnalisé en fonction des acquis des participants et des objectifs de l'entreprise.

Tensions, crises, conflits, font partie de la vie professionnelle. Nous les gérons de façon plus ou moins satisfaisante. Certains, plus réactifs ou trop soumis, auront tendance à en payer le prix fort !
Cette formation vous invite dans un premier temps à une réflexion stratégique des relations professionnelles puis elle vous permet d'acquérir les règles essentielles pour désamorcer, gérer et résoudre des situations conflictuelles au sein d'une équipe ou entre managers.

Eligible CPF : NON

Durée : Sur devis (14H / 2J)

Tarif : Sur devis

Groupe : Sur devis

Formateur :
Consultant expert en ressources humaines et management d'équipe.
Médiateur professionnel.

Objectifs :

Acquérir les outils pour prévenir et résoudre les situations conflictuelles dans un environnement professionnel.

Profil stagiaire :

Personnel de direction et d'encadrement, DRH, chefs de projets.

Prérequis :

Aucun.

Compétences visées :

- Savoir repérer les sources et les enjeux des conflits.
- Comprendre les émotions et leurs impacts.
- Savoir mettre en place des conditions de résolution.
- Savoir adopter un état d'esprit de médiation.

Programme :

Le cercle vicieux des problèmes relationnels :
Sources et enjeux des conflits interpersonnels.
Du désaccord au conflit : stades et symptômes.
Les principes de la communication et ses dérives.
Comment participer au problème relationnel sans en avoir l'intention.
Le mode "adversité".

Le rôle des émotions et des comportements :
Les 4 émotions primaires : impact en communication.
Les 4 grands comportements : savoir les observer.
Stratégies de résolution de problèmes relationnels.

Être en défense :
Les facteurs déclencheurs de tensions.
Repérer Les mécanismes de défense.
Intelligence émotionnelle : gérer une émotion de colère.
S'affirmer sans agresser.

Des mots pour le dire :
Messages : verbal/non verbal…, sous-entendus malentendus.
Exprimer/recevoir une critique : oser dire et bien dire.
Bien s'entendre quand on discute : les outils pour rétablir le dialogue.

Prévenir et résoudre :
Savoir dire non et savoir ouvrir la négociation.
Comment éviter les risques conflictuels.
Savoir confronter l'autre partie pour enclencher un changement.
Adopter un état d'esprit "médiation" pour faciliter la résolution d'un conflit de tiers.

Choix pédagogiques :

La médiation est abordée afin doter les managers d'un processus d'aide à la résolution de conflit au sein de leurs équipes.
Les mises en situation révèlent les points forts et les difficultés rencontrées par les participants et dans un 2e temps permettent d'évaluer et de valider les acquis.
Attestation remise en fin de formation.

formation@effiskill.com
04 72 18 51 18

Consultez notre offre :

www.effiskill.com