

Faire face au conflits

Les incompréhensions se transforment souvent en conflits et font malheureusement partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les équipes favorisent des relations conflictuelles.

Face au conflit, le manager et/ou le personnel de l'entreprise sont démunis, laissant souvent la situation se dégrader en provoquant ainsi une perte d'efficacité de l'équipe.

Lors de cette formation à la communication, des outils de management et de gestion de conflits seront donnés et expérimentés.

Au-delà des techniques et outils proposés, cette formation permettra de mieux comprendre les relations humaines et donc de mieux vivre son emploi.

Durée: 14 heures (2 jours)

Profils des stagiaires

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Accessibilité : Au sein de Noitulos / solutioN nous renseignons et accueillons les personnes en situation de handicap.

Nous pouvons adapter les conditions d'accès et les modalités d'accompagnement. Pour cela nous vous invitons à nous en informer à : contact@noitulos-solution.com

Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer les causes d'un conflit
- Maîtriser ses propres réactions en situation de conflit
- Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit
- Garder une posture professionnelle face à une agression
- Trouver des solutions communes
- Être l'architecte de sa relation en construisant sa communication

Contenu de la formation

- **REPÉRER ET METTRE AU JOUR UN CONFLIT**
 - Identifier les effets d'un conflit
 - Comprendre le mécanisme d'un conflit
 - Analyser les différents angles de vue
 - Identifier les causes sous-jacentes principales
- **SE CONNAÎTRE EN SITUATION DE CONFLITS**
 - Identifier les attitudes personnelles face à un conflit
 - Faire un diagnostic de son propre comportement
 - Prendre en compte les émotions et les croyances
- **RÉSOUTRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**
 - S'approprier une méthodologie de résolution de conflit
 - Savoir faire face tout en gardant une posture professionnelle
 - Mettre en place des comportements préventifs du conflit

- **DÉVELOPPER SA CAPACITÉ A SE MAÎTRISER**
 - Apprendre à se maîtriser
 - Gérer sa colère
- **APPRÉHENDER LA STRATÉGIE DE SON OU SES INTERLOCUTEURS**
 - Saisir le cadre de référence de l'autre
 - Pointer les motivations, les intérêts, les projets cachés
- **SAVOIR ÉTABLIR UNE COMMUNICATION POSITIVE**
 - Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
 - Organiser la rencontre
 - Maîtriser les outils d'une bonne communication
 - Être souple et tolérant
 - Changer de vision, recentrer

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

BALS Olivier

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation pour les formations en présentiel
- Plateforme extranet / E-learning pour les formations en distanciel
- Rendez-vous Visio réguliers avec le formateur pour être accompagné tout au long de sa formation
- Documents supports de formation projetés ou en ligne
- Exposés théoriques 30 %
- Etude de cas concrets 70 %
- Quiz en salle ou en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Durée de la connexion du stagiaire sur la plateforme E-Learning
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

Depuis le 01/01/2020 au 30/09/2023

Nombre de stagiaires accompagnés :

Taux d'abandon :

Taux de satisfaction global :

Mise à jour le 04/10/2023