

Gestion de conflits



PUBLICS

Responsables de service
RH, Dirigeants

NIVEAU

Initié

OBJECTIF

●●○○ Améliorer sa
pratique quotidienne

PRÉ-REQUIS

Être exposé dans sa
pratique professionnelle à
des situations de conflits



PLUS-VALUE

- Une approche basée sur les situations vécues par les participants
- Une pédagogie opérationnelle facilitant le transfert à la pratique

Les conflits sont présents dans toutes les organisations professionnelles. Les managers sont souvent démunis pour adopter l'attitude et les actions pertinentes. Cette formation apporte les clés de compréhension et de résolution des situations conflictuelles.



OBJECTIFS ET CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Décrypter ce qui peut être source de conflit pour mieux le prévenir
- Découvrir son attitude face aux conflits et les alternatives possibles
- Maîtriser des techniques de communication pour sortir du conflit



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Alternance entre apports théoriques et mises en situation
- Analyse des expériences des stagiaires
- Des mises en pratique sont prévues tout au long de la formation pour évaluer les acquis



FORMATEURS

Marielle ABGRALL
Consultante Management – RH
Clara MONNIER - Psychologue du travail



DURÉE

7h

MODALITÉ D'ÉVALUATION MISE EN ŒUVRE

Évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation sous forme d'auto-évaluation



CRIDON LYON
Partenaire expert du notaire

Plan d'intervention

1

CARACTÉRISTIQUES DES CONFLITS

- S'accorder sur une définition du conflit
- Les types de conflits
- Les sources de conflits
- Les effets du conflit et l'importance de le gérer

1h30

2

ANALYSER LE CONFLIT

- Les différentes phases du conflit
- L'arbre à conflit, outil d'analyse
- Repérer le lien de cause à effet et les acteurs impliqués

2h

3

LES ATTITUDES FACE AUX CONFLITS

- Les 5 attitudes possibles face aux conflits
- L'assertivité, un comportement à adopter
- Être factuel : distinguer faits / opinions / sentiments
- Être à l'écoute des émotions
- Changer de perspectives

2h

4

GESTION ET RÉOLUTION DES CONFLITS

- L'écoute empathique et le questionnement
- La Communication non violente
- L'Approche Centrée Solutions

1h30