

Les conflits au travail, les éviter, les résoudre

Que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client, les relations peuvent parfois donner naissance à des situations conflictuelles.

Ces situations nuisent autant à la performance qu'au bien-être de l'équipe. Agir grâce à des outils efficaces vous permettra d'éviter mais aussi de résoudre les conflits dans votre entreprise.

Les objectifs pédagogiques :

Apporter aux participants des clés permettant :

- De détecter chez eux comme chez l'autre ce qui crée de la tension dans la relation
- D'instaurer et de préserver des relations de qualité
-

Compétences visées :

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Repérer les sources et les éléments déclencheurs des situations conflictuelles
- Mettre en place une communication adaptée

Public : Dirigeants, managers, encadrants de proximité, collaborateurs,

Prérequis : Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Participative et active.
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques à partir de situations concrètes vécues par les participants.

Modalités d'évaluation : Le séquençage pédagogique est tel qu'il comporte une phase de découverte, une phase de démonstration, une phase d'application puis une phase d'évaluation pour chaque rubrique. L'évaluation se fait donc de manière continue, les échanges au sein du groupe, les questions réponses et les quizz sont autant d'outils d'évaluation.

Durée : 1 jour – 7 heures

Intervenante : Formatrice experte de la qualité relationnelle - médiatrice certifiée

PROGRAMME :

Connaître les mécanismes du conflit :

- Définir le conflit
- Déterminer les manières de communiquer qui produisent des émotions conflictuelles
- Déterminer la manière dont je réagis quand je suis en conflit

Développer une communication adaptée :

- Apprendre à nommer les émotions
- Définir ses besoins et ceux des autres
- Différencier les étapes du process de la communication non violente

Développer une attitude inspirant la confiance :

- Découvrir les modes d'expression de la reconnaissance
- Découvrir l'écoute empathique
- Développer son aptitude à remercier sincèrement