infos@viaaduc.com
01.89.53.69.70
formation.viaaduc.com

Gestion des conflits

La formation « Gestion des conflits » permet à toute personne qui souhaite prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail de savoir s'orienter et agir efficacement. Apprenez à acquérir des savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution des conflits interpersonnels.

Formation dispensée en présentiel ou à distance

Référence : DP-GCO

Tarif inter : 1380 € HT

Durée : 2 jours

Certification : Non

Les prérequis pour suivre cette formation

- Aucun.

Les objectifs pédagogiques

- Analyser le conflit.
- Développer la coopération.
- Gérer les comportements.
- Utiliser le champ des émotions.
- Résoudre le conflit.

A qui s'adresse cette formation ?

- Encadrants, chefs d'équipe, managers.
- Personnes souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail.

Programme de la formation

Tour de table

- Objectifs, durée et enjeux de la formation.

Programme de la formation

Définir le conflit

- Les caractéristiques d'un conflit.
- Les différents types de conflit.
- Cas pratique : Mon profil dans le conflit (autodiagnostic).

Détecter les causes du conflit

- Les étapes du conflit.
- Les sources d'incompréhension.

Identifier ses freins rationnels et émotionnels

- La relation interpersonnelle.
- Les freins rationnels et émotionnels.
- Debriefing : Analyse de cas vécus.

Développer une relation gagnant-gagnant

- Analyse transactionnelle : les positions de vie.
- Les attitudes en situation de conflit.
- Quizz : développer la coopération.

Repérer les différents types de comportement

- Le triangle de Karpman.
- La prise de hauteur.
- Simulation de cas : Mise en situation.

Développer les comportements assertifs

- Assertivité et maîtrise de soi.
- Les comportements assertifs.

Reconnaître les émotions

- Les émotions de base.
- Les modalités d'expression.

Exprimer ses émotions

- Le rôle des émotions.
- L'utilité d'exprimer ses émotions.

Programme de la formation

Recadrer sans agressivité

- Les postures relationnelles.
- Les phases de la gestion de conflit.

Adopter une posture de médiateur pour recadrer avec assertivité

- La posture du « tiers ».
- Les clés de la médiation.

Tour de table en fin de formation

- Evaluation de la formation à chaud, débriefing collectif, auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression.

Certification Préparée

- Aucune

Méthodes Pédagogiques

- Mise à disposition d’un poste de travail par stagiaire
- Remise d’une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d’apports théoriques, d’exercices pratiques basés sur votre quotidien professionnel, de réflexions et de retours d’expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d’une feuille d’émargement

Formateur·rice

- Consultants-Formateurs experts en management, neurosciences et excellence opérationnelle.

Méthode d’évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Modalité et délai d’accès à nos formations

ViaAduc met en place un ensemble de dispositifs pour accueillir, accompagner et adapter ses formations aux personnes en situation de handicap (PSH). Notre référent(e) handicap se tient à votre disposition au **01.71.19.70.30** ou par mail à referent.handicap@viaaduc.com pour tout besoin d'aménagement, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.

Toute demande d'inscription à une formation inter-entreprises peut s'effectuer jusqu'à 1 semaine (5 jours ouvrés) avant le début de la formation :

- par téléphone au 01 71 19 70 30
- par e-mail : à l'adresse de votre chargé d'affaires ou à infos@viaaduc.com
- sur notre site WEB : https://formation.viaaduc.com/
- par courrier, à l'adresse suivante : ViaAduc– 152 Avenue de Malakoff – 75116 PARIS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le délai d'organisation moyen est de 2 semaines (10 jours ouvrés). A défaut de convention formelle particulière pour une session sur site Client, ViaAduc n'est pas tenu d'effectuer l'installation de la salle de formation et utilise les moyens informatiques mis à disposition par le Client.

Mise à jour : 16-02-2024