

Appréhender et gérer les conflits

Public : Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles.

Prérequis :	Expérience souhaitable en management
Durée :	2 jours
Lieu :	Intra-entreprise : France
	Inter-entreprise : Hauts de France et Ile de France
Tarif :	HT par participant + frais de déplacement
Date des sessions	Voir le calendrier sur le site.
Nombre de participants par groupe :	Minimum 6 personnes, maximum 10 personnes

Objectifs :

- Connaître et identifier les différents types de conflit.
- Prévenir et anticiper les conflits.
- Analyser les conflits pour les résoudre.
- Résoudre les conflits de façon efficace.
- Maîtriser ses émotions face aux comportements conflictuels.

Programme :

- Comprendre les différents types de conflits (constructifs, destructifs, d'intérêt, de pouvoir, d'opinion ...).
- Identifier les sources d'un conflit (organisation du travail, hiérarchie, psychologie).
- Les différentes attitudes dans un conflit (les comportements efficaces pour affronter la gestion de crise).
- Anticiper pour éviter les tensions.
- Régler les conflits (personnes impliquées, enjeux) :
 - Les différentes étapes de la résolution.
 - Les différents outils de la négociation, de la régulation et d'arbitrage.
- Dominer ses émotions pour mieux dialoguer (reconnaître les émotions, permettre l'expression de soi).
- Mise en situation :
 - Etude des retours d'expériences des participants
 - Analyse des différents acteurs des conflits évoqués.
 - S'exprimer sur ses attitudes et ses comportements face à une situation difficile.

A l'issue de la formation une attestation de fin de stage sera remise au stagiaire