

** Cette fiche à été générée sur formation-cn.fr le 20/04/2021 à 15:04 **

Ref : DVP004NC

Durée : 20 heures

Tarif : 750 €HT

Formation gérer les conflits

Formation certifiée ESSEC. En entreprise, les situations tendues et les petits conflits du quotidien sont les principales sources de déperdition d'énergie et de démotivation pour les équipes. Pourtant, parce qu'ils sont délicats à gérer, parce qu'ils impliquent nos émotions, ce type de difficultés relationnelles sont souvent négligées. Dans certains cas, la situation pourrait lentement, rendant les relations de collaboration détestables, avant d'exploser, causant alors des dommages irrémédiables. Alors comment gérer les conflits ? D'abord en apprenant à s'exprimer avec assertivité, sans passivité ni agressivité. Ensuite en suivant des méthodes simples pour y faire face et les résoudre. Un exercice passionnant pour découvrir la subjectivité de la réalité, où l'on apprendra à mieux connaître les représentations de ses pairs ou de ses supérieurs afin d'en tenir compte et de mieux coopérer.

Objectifs de la formation gérer les conflits :

Faire preuve d'assertivité dans diverses situations. Analyser la situation conflictuelle dans laquelle vous vous trouvez. Analyser votre positionnement ou le positionnement de votre interlocuteur dans la situation. Appliquer des techniques pour gérer les conflits et les résoudre.

Programme de la formation gérer les conflits :

Faire le diagnostic de la situation dans laquelle les protagonistes se trouvent

- Identifier la situation dont il s'agit et ses caractéristiques
- Repérer l'influence des filtres de perception
- Identifier le comportement adopté dans la situation
- Identifier les mécanismes psychologiques qui entrent en jeu dans le conflit
- Développer la conscience et la maîtrise de soi

Maîtriser les fondamentaux de communication pour gérer les conflits

- Mettre en œuvre les techniques pour pratiquer l'écoute active
- S'entraîner à faire preuve d'empathie
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Reformuler pertinemment en fonction de la situation

Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle

- Les techniques pour préserver un bon relationnel
- Réussir à apaiser les tensions
- Recadrer les comportements d'obstruction

Les bénéfices de cette formation pour vous et votre entreprise :

- Favoriser la coopération entre différentes personnes qui doivent travailler ensemble
- Augmenter la productivité en évitant la démotivation et la déperdition d'énergie liée aux conflits

La partie tutorée de cette formation à distance complète le cursus classique qui comporte des quiz, des animations pédagogiques, des vidéos de simulations. Des sessions de moins de trente minutes vous permettent de vous y consacrer quand vous le voulez, à votre propre rythme. Vous appliquez ensuite les principes enseignés à une situation concrète avec l'aide d'un formateur qui va superviser votre travail à distance, sous forme d'échanges de mails, de correction d'exercices, de conversations téléphoniques. Près de la moitié du temps est consacrée à ce travail avec un tuteur qui permet une mise en application réelle. Le programme dure environ trois mois. Attention : cette formation ne comporte pas de cours présentiel proprement dit mais est conçue pour être suivie à distance.

Public

Tout public

Méthodes pédagogiques

La formation est décomposée en séquences qui respectent une progression pédagogique et agissent sur les trois niveaux d'apprentissage : savoir, savoir-faire et motivation. Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.