

GÉRER LES CONFLITS INTERPERSONNELS



Programme de formation



7 heures de formation



Objectifs

- Identifier les différents types de conflits.
- Connaître son style de gestion des conflits
- Repérer rapidement le fonctionnement de notre interlocuteur et s'adapter
- Analyse systémique du conflit et communication.



V6- 2024 - P1

ADC Ressources Humaines

Recrutement, Bilans de Compétences, Formation - <https://www.adc-conseilrh.fr>

conseilrh@adc-recrutement.fr - Cap Var C1, 148 Avenue Georges Guynemer - 06 700 St-Laurent-du-Var Tél : 04 93 14 91 11

SAS au capital de 3811 € - RCS Antibes B 342 521 341 00038 - N° Agrément Formation professionnelle : 93 06 03 15 806

Organisme de formation détenteur de la certification qualité QUALIOP1 délivrée par l'AFNOR (N° 2020/88128.2) le 22/09/2020 pour la réalisation des actions de formation.



Public visé :

Dirigeants, managers et opérationnels
Personnels de la fonction RH
Instances Représentatives du Personnel



Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis



Sanction de la formation

Certificat de réalisation individuel remis à l'issue de la formation.



Lieu de la formation

Cap Var, C1, 148 Avenue Georges Guynemer, Saint-Laurent-du-Var



Tarif :

Formations interentreprises : 495 HT / participant / jour
Formation intra-entreprise : nous consulter sur devis

Programme de formation



MATINEE

DÉFINIR LES DIFFÉRENTS CONFLITS

- Spécificité du conflit relationnel : dimensions, fonctions, formes
- Les enjeux identitaires, relationnels et cognitifs

LA NAISSANCE D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Analyse du processus conflictuel
- Typologie des attitudes initiatrices

L'ANTICIPATION DU CONFLIT EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

- Votre style de gestion des conflits
- Le recadrage, la médiation et méthode de négociation raisonnée

APRES-MIDI

COMMENT GÉRER SES ÉMOTIONS LORS D'UN CONFLIT ?

- La gestion des émotions
- Revenir vers l'assertivité

LES COMPORTEMENTS, ATTITUDES ET EXPRESSIONS CLÉS POUR SORTIR D'UNE SITUATION DE CONFLIT

- La négociation, la médiation, la conciliation, la gestuelle
- Créer des solutions
- Les expressions clés

DURÉE ET CALENDRIER

- 1 jour (base de 7h00 soit 7h00 au total)
- À définir dans le cadre d'une formation en intra-entreprise

MODALITÉS D'ACCÈS

- Pour toute situation particulière nécessitant une adaptation, merci de nous contacter au 04 93 14 91 11
- Nos locaux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap

MÉTHODES / OUTILS / PÉDAGOGIE

- Soit en présentiel ou format mixte (présentiel/distanciel)
- Des mises en situation pour apprendre par la pratique ; l'animateur apporte des réponses personnalisées à chacun
- Test « style de gestion des conflits » et débriefing des résultats
- Etude de cas réels présentés par les participants, débat et débriefing
- Mise en situation et enregistrement audio
- Les participants disposeront d'un support de formation envoyé par e-mail à la fin de la formation.

MODES D'ÉVALUATION

- Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...).
- Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.

Livrables remis aux stagiaires :

- Kit méthodologique (supports, outils méthodologiques construits par ADC...)
- Plan d'action personnalisé
- Questionnaire satisfaction à chaud et à froid

PROFIL DES ANIMATEURS

Vanessa ROUILLON : Psychologue du travail confirmée / 18 années d'expérience
Marion CHASSAL : Psychologue du Travail