Formations Management de l'organisme de formation ProFormalys

Anticiper, traiter et supprimer les tensions

Objectif : Comprendre les origines et mécanismes d'un conflit pour le canaliser. Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit. Adopter une méthode et outils afin de le gérer. Suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

Personnes concernées : Tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel

Pré requis : Aucun

PROGRAMME

Comprendre les ingrédients d'un conflit

⇨Le PIDC

⇨Prévention et résolution

⇨Les différentes sources

⇨Repérer les indicateurs du passage au conflit

Analyser les vraies raisons d'un conflit

⇨Identifier les différents types de conflits

- ❖ La nature des conflits
- ❖ La forme et différentes phases conflit

⇨Méthodologie d'analyse

- ❖ Les causes possibles
- ❖ Les besoins et solutions

Comprendre les comportements dans un conflit

⇨Repérer les différents types de comportements

⇨Reconnaître et utiliser les émotions

Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

⇨Evaluer les positionnements des acteurs du conflit

⇨Désamorcer le conflit par une stratégie adaptée

⇨Prendre les bonnes décisions

- ❖ Les règles d'or d'anticipation et de régulation

⇨Pratiquer la critique constructive

- ❖ Les modes « rouleau compresseur » et « constructif »
- ❖ Méthode du DESC
- ❖ Méthode des 4P
- ❖ Savoir dire « non »

Prévenir les situations de tension

⇨Mettre en place des procédures de médiation

PEDAGOGIE

Le Formateur

Longue expérience dans le domaine des relations inter-personnels.

Parcours pédagogique

Mise en place d'une pédagogie interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants.
Elle s'appuie sur la participation de chacun.
Les participants sont régulièrement sollicités par *des brainstormings ; des mises en situation analysées en commun ; des engagements individuels ; nombreux exercices réalisés en équipes*

Intra entreprise
Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.

Tarif Inter entreprises par personne

2 jours

1 150 €

Réf : MA096