

CODE : F-RP-GC

Public

Toute personne qui développe des relations professionnelles (collègues, prestataires, clients, fournisseurs, élus ...)

Prérequis

Aucun

Effectifs

De 4 à 10 personnes maximum

Durée

7 heures (1 jour)

Démarche

En amont : État des lieux (analyse de la demande, mobilisation des acteurs, information auprès du groupe de travail)

En aval : Transformation des situations de travail, évaluation des résultats

Méthodes pédagogiques

Alternance entre formation théorique, apprentissage et exercices d'application sur les situations réelles de travail de l'établissement.

Méthodes d'évaluation

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des compétences acquises.

Délivrance d'une attestation individuelle de formation ainsi qu'un certificat de réalisation.

Évaluation à chaud et à froid.

Les formateurs de SOLIMAGO Conseil et Formation possèdent les qualifications requises pour dispenser cette formation

La formation gestion de conflits s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client... Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées.

Objectifs

- Intégrer un processus de gestion de conflits : Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.
- Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.

Contenu

1. Clarifier la notion de conflit :
 - Intégrer la définition du conflit
 - Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit
 - Formaliser les étapes d'un conflit et de l'escalade relationnelle
 - Mesurer les conséquences négatives et positives possibles d'un conflit
2. Comment aborder un conflit
 - Les fondamentaux en termes de gestion de conflits.
 - Analyse de ses propres comportements refuges.
 - La résolution des conflits en 4 étapes.
 - L'écoute active et proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.
 - Le questionnement.
 - La reformulation
3. Trouver ensemble des solutions
 - Rétablir un climat de confiance propice à l'échange.
 - Trouver ensemble de nouvelles solutions.
 - Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles.
 - Assurer le suivi, la régulation et la médiation.