

Gestion des conflits

Objectifs pédagogiques

- Etre capable de gérer les conflits si l'on a pas su les éviter.
- Les prévenir : détecter les signes précurseurs.
- Déceler les tensions.
- Savoir désamorcer les conflits.

Public : Toute personne amenée à gérer les conflits au travail, les managers notamment.

Pré-requis : Aucun.

Programme

Les sources des situations conflictuelles

- Le différend
- Le malentendu
- Les non-dits
- La confusion entre besoin et solution
- L'affrontement des logiques
- Des exigences
- Des sources de tension
- Les modes de fonctionnement.

Les comportements à éviter

Les attitudes bloquantes.

Les attitudes utiles à chaque étape et dans toute situation de communication.

L'escalade

- Les divergences
- Les tensions
- Le blocage :
 1. La passivité
 2. L'agressivité.
 3. La manipulation.
- Le conflit ouvert.
- La désescalade.

Les conflits :

- D'idées, d'opinion, de point de vue
- De valeurs, de croyances ou d'idéologie
- D'intérêts
- De personnes
- De positions.

Stratégies et démarches de traitement des conflits.

Individuels :

- Entre deux salariés
- Entre un salarié et le manager

Collectifs :

- Entre plusieurs salariés entre eux
- Entre plusieurs salariés et le manager.

Peut-on prévenir les conflits ?

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Jeux de rôle

Durée : 2 jours soit 14 heures

Les dates :

en inter : voir le planning

en intra : nous demander

Modalités d'évaluation : Bilan pédagogique à la fin de la formation

Attestation de fin de formation délivrée

Taux de satisfaction 96%

Accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter

Tarifs : voir dans l'onglet tarifs

Nathalie HOURDEBAIGT 3 rue du Docteur Charles Nogaret 64270 SALIES DE BEARN

Mobile sur tout le sud de l'Aquitaine 64 et 40 : Pau, Oloron Sainte Marie, Mauléon, Saint Palais, Navarrenx, Sauveterre de Béarn, Orthez, Lacq, Artix, Mourenx, Salies de Béarn, Peyrehorade, Bayonne, Dax, Mont de Marsan, et l'ouest de Midi Pyrénées 65 : Lourdes, Tarbes,....

SIRET 799 174 354 00032

Code APE 8559A Formation continue d'adultes

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75640444064 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation.