



GÉRER LES CONFLITS AVEC STYLE

OBJECTIFS

Vous apporter les clés pour transformer les conflits en opportunités de croissance et de collaboration.

Maîtriser l'art subtil de la médiation et de la négociation.

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables et chargés des Ressources Humaines, les managers, les chargés de communication, les commerciaux.

PRÉREQUIS

Aucun.

DURÉE

21 heures / 3 jours (personnalisable)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Acquérir des connaissances de base, appréhender les différents types de crise, développer ses compétences relationnelles, mieux faire face aux comportements agressifs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Auto-évaluation préalable en amont de la formation.

Attestation de participation remise aux apprenants assidus.

ENCADREMENT

Formatrice spécialisée



Solution Prévention Sécurité

Contenu de la formation

MODULE 1 : LES DIFFÉRENTES FORMES DE CONFLITS

1. Le conflit relationnel
2. Le conflit organisationnel
3. Le conflit mixte

MODULE 2 : LES CAUSES

1. Les causes objectives
2. Les causes subjectives
3. Les erreurs d'interprétation
4. La généralisation
5. La déformation
6. Le manque de prise de recul

MODULE 3 : LES CONSÉQUENCES

1. Le triangle de Karpman
2. Un conflit non réglé
3. Mal gérés, les conflits génèrent des problématiques

MODULE 4 : LES ÉTAPES DU CONFLIT

1. La phase de désaccord
2. La phase de tension
3. La phase de blocage
4. La phase d'éclatement
5. La phase de solution

MODULE 5 : RÉSOUDRE LES CONFLITS

1. Les conflits sont inévitables
2. Thomas Kilmann Indicator : TKI
3. 2 dimensions / 5 styles

MODULE 6 : ENTRER EN NÉGOCIATION

Quand négocier ?

- a. Étape 1 : Clarifier
- b. Étape 2 : Aborder la négociation
- c. Étape 3 : Explorer les points de vue
- d. Étape 4 : Bâtir avec des intérêts communs
- e. Étape 5 : Trouver des solutions

WORKSHOP : GESTION DES CONFLITS

Entrer dans la peau des personnages
Jeu conçu et fabriqué en France