

Gérer les conflits relationnels

La formation vise à comprendre l'origine et la dynamique des conflits, mobiliser les compétences de communication pour les désamorcer et adopter une posture de médiateur et de facilitateur dans les conflits entre collègues.

DEMANDE DE DEVIS

Durée de la formation : 14h



Public concerné

- Managers ou responsables d'équipe, directeur de services, tous professionnels, DRH / RRH et membres du CSE

Objectifs

- Comprendre la nature des conflits et leurs différentes dynamiques
- Identifier les causes sous-jacentes des désaccords professionnels
- Développer des compétences de communication essentielles pour prévenir et désamorcer les conflits
- Acquérir des méthodes structurées pour résoudre les situations conflictuelles
- Adopter une posture de médiateur ou de facilitateur en cas de conflits entre collègues

Programme

- Comprendre ce qu'est un conflit : perception et réalité, les types de conflits, le rôle positif du conflit, sources et causes
- L'intelligence émotionnelle face au conflit : comprendre ses émotions et celles des autres, gérer ses réactions, identification des émotions
- La communication assertive et l'écoute active : les styles de communication, s'exprimer de manière claire et non-violente, écoute active, mise en situation
- Prévenir les conflits au quotidien : créer un climat de confiance et de respect, gérer les désaccords
- Les méthodes de résolution de conflit : les styles de résolution, les étapes de la résolution du conflit
- Le rôle du manager et du médiateur : différencier le rôle entre les deux, les étapes de la médiation et les pièges à éviter
- La gestion des conflits complexes : les conflits impliquant plusieurs personnes, hiérarchie ou valeurs personnelles, recours aux outils
- Synthèse et plan d'action : récapitulatif des acquis et des outils

Méthodes pédagogiques

- Cas concrets et analyses de situation
- **Évaluation** : évaluation des acquis en fin de séquence et finale