

Gestion des conflits



Toute personne confrontée à des situations génératrices de tension.

Objectif(s) pédagogiques :

- Appréhender les situations de stress génératrices de conflits.
- Prévenir et gérer l'agression dans une situation de communication interpersonnelle.

Moyens :

Pédagogiques : un questionnaire préalable vous est adressé afin d'analyser vos attentes.

Outils spécifiques : jeux de rôle ; partage d'expériences ; autodiagnostic des styles de communication et de gestion des conflits ; grilles d'analyse ; groupes de travail favorisant l'intelligence collective.

Techniques : formation réalisée dans l'une de nos salles dédiées, toutes équipées de moyens audio-visuels.

Encadrement : tous les formateurs sont consultants et détiennent également une expérience en entreprise. Ils sont issus d'un 3ème cycle, et sont sélectionnés, formés et supervisés selon un processus qualité interne.



Lieu :

Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.



Pré-requis

Aucun.



Durée

2 jours / 14h



DÉROULÉ DE LA FORMATION : 3 étapes

Définition du conflit

Connaître les différentes formes de conflits, les causes qui génèrent un conflit et les effets qu'il produit.

Les moyens de prévention

- Connaître les comportements à adopter pour prévenir un conflit, les règles de la communication et ses barrages.
- Recentrer le débat.
- Eviter de répondre à une attaque personnelle par une attaque personnelle.

Négociation, médiation et arbitrage : mode d'emploi

- Identifier les facteurs qui constituent nos modes de communication.
- Favoriser la réflexion et la prise de recul.
- Analyser la manière d'aborder des situations stressantes sur un plan technique et psychologique.

Suivi / Evaluation :

- À la fin de la session : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- Une attestation de formation est remise au stagiaire à l'issue de la session.
- Dans le temps : formateur disponible par mail et/ou téléphone. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.



Un consultant à votre écoute

Marseille **04 96 10 04 10 / marseille@fraissinetetassocies.fr**

Lyon **04 37 48 08 83 / lyon@fraissinetetassocies.fr**