



MANAGEMENT

Prévenir et résoudre les conflits

Objectifs

- Connaître sa posture de communication en situation de tension et la gérer
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Prévenir les conflits en adaptant sa communication
- Créer de la dynamique en ouvrant la confrontation

Public

Nouveaux managers, nouveaux chefs d'équipe ou toute personne chargée de manager et d'encadrer des personnes

Méthode pédagogique

Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences

Livret pédagogique remis au participant

Équipe pédagogique

Intervenant expérimenté en Management et Communication

Attestation de formation

Attestation de formation stagiaire remise à chaque participant en fin de formation

Évaluation

Évaluation de la formation grâce à un QCM ou un quiz.

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter.

DURÉE

2 jours soit 14 heures

DATES

Nous consulter

HORAIRES

08h30 – 12h00 et 13h30 – 17h00

TARIF

Selon formule choisie
(Inter ou Intra)

LIEU

B2M, centre de formation de la CCI de Montauban
ou site de votre Entreprise



LES ATOUTS DE LA FORMATION

Échanges

Enrichissement dans le groupe grâce aux univers différents des participants

PLUS DE 30 ANS D'EXPÉRIENCE DANS LA FORMATION

CCI formation 82



61 Avenue Gambetta - BP 527
82065 MONTAUBAN Cedex

Contactez-nous au 05 63 21 71 00
www.b2m-formation.com

PRÉVENIR ET ANTICIPER LE CONFLIT

Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Typologie des différents conflits
- Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle

Identifier un conflit naissant

- Les 3 étapes d'évolution des conflits
- Les facteurs qui influencent les conflits
- Détecter les indices pré conflictuels. Repérer le malaise

BASES DE LA COMMUNICATION EN SITUATION DE TENSION

Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire
- La prise en compte des filtres dans la communication
- L'influence de sa communication non verbale sur l'autre
- S'entraîner à la communication non violente

L'interlocuteur dans le conflit

- Les malentendus et les non-dits
 - La reconnaissance du désaccord
- Le(s) point(s) aveugle(s)

MAITRISER LE CONFLIT

Comprendre

- Identifier les causes et déterminer les conséquences des conflits
- Cerner les enjeux réels et déterminer des objectifs
- Mettre à jour l'intérêt, le besoin derrière la demande

Échanger

- Gérer le stress
- Surmonter les effets de l'agression
- Apprendre à ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives
- Éviter d'induire des comportements conflictuels

Résoudre

- Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit
- Résoudre le conflit en étapes
- Réguler et sortir des conflits en tenant compte des positions des parties prenantes