

L'art de gérer les conflits entre collaborateurs

« Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles »

Objectifs

- Identifier les causes et mécanismes des conflits au travail.
- Comprendre les comportements et réactions en situation de tension.
- Adopter des outils de communication adaptés (CNV, négociation Win-Win).
- S'entraîner à la gestion des conflits pour trouver des solutions constructives et durables.

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Aucun

Public concerné :

- Managers

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : exercices de mise en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

Comprendre et prévenir les conflits

Les bases du conflit
Les étapes d'un conflit : de l'émergence à l'escalade
Les causes et impacts d'un conflit

Comprendre les comportements en situation de conflit

Les styles de gestion des conflits
Les États du Moi et leurs impacts dans les conflits

Gérer les conflits et trouver des solutions

La Communication Non Violente (CNV)
La méthode de négociation selon Harvard

Mise en pratique et conclusion

Gérer les conflits au quotidien
Renforcer la cohésion après un conflit
Conclusion et plan d'action

Méthodologie

Apports théoriques et pratiques (PNL, Analyse Transactionnelle)
Mises en situation
Auto-diagnostic