

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

2 jours

CONCEPTS, COMPORTEMENTS ET OUTILS POUR ANTICIPER OU RÉSOUDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

PROGRAMME DE LA FORMATION

DÉFINIR LA NOTION DE CONFLIT

- › Intégrer la définition du conflit
- › Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit
- › Formaliser les étapes d'un conflit et de l'escalade relationnelle
- › Mesurer les conséquences négatives et positives possibles d'un conflit

Réflexion en sous-groupes, restitution et échange

PRÉVENIR LES CONFLITS : LIMITER LES DIVERGENCES

- › Comprendre la notion de divergence et ses origines
- › Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences
 - les composantes de l'écoute active pour bien comprendre son interlocuteur
 - l'effet boomerang pour faire clarifier les émissions qui génèrent du doute
 - les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour bien accueillir les messages qui nous sont destinés
 - les attitudes positives pour bien rentrer en relation avec ses interlocuteurs
 - les messages concrets pour donner du sens à ses propres émissions

Exposés interactifs et échanges de pratique

PRÉVENIR LES CONFLITS : GÉRER LES TENSIONS

- › Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences : les principales émotions du conflit
- › S'approprier les leviers pour diagnostiquer et gérer les tensions
 - la posture "meta"
 - la clarification d'une position
 - la préparation de sa réaction

Réflexion, prise de conscience individuelle

PRÉVENIR LES CONFLITS : ÉVITER LE BLOCAGE

- › Identifier les comportements qui résultent de tensions
 - les déviances qui génèrent le blocage
 - les comportements de l'assertivité qui préviennent le conflit
- › Mettre en œuvre les méthodes pour éviter le blocage et prévenir le conflit
 - les pratiques pour s'exprimer avec assertivité dans des situations tendues

Entraînement sur le traitement de situations concrètes

GÉRER UN CONFLIT OUVERT

- › Intégrer les 2 axes stratégiques pour gérer un conflit ouvert
- › S'approprier les différentes stratégies à adopter dans le cas d'un conflit ouvert

Mises en situations sur des cas concrets des participants



OBJECTIFS

- Définir la notion de conflit et d'escalade relationnelle.
- Prendre conscience que le conflit peut être une façon de trouver une solution à un problème.
- Identifier les causes déclencheuses d'un conflit et les comportements qui dégradent nos relations.
- Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie qui préviennent le conflit.
- S'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Des tests pour comprendre ses modes de fonctionnement personnels
- Des concepts simples et efficaces pour diagnostiquer et agir face à une situation conflictuelle
- Une formation animée par un coach certifié, expert en gestion des relations
- De nombreuses mises en situation pour expérimenter les outils
- Post formation : coaching téléphonique personnalisé en option

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne qui développe des relations professionnelles (collègues, prestataires, clients, fournisseurs, élus ...)

Connaître les principes de communication et de gestion des relations ou avoir suivi une formation GERESO sur ce thème

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes

Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)

Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation

Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 475 € HT - Réf : PNL-GEDI

Validité : 30 juin 2023

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
 les 20 et 21 septembre 2022
 les 25 et 26 mai 2023

Paris Montparnasse :
 les 22 et 23 novembre 2022
 les 6 et 7 décembre 2022
 les 14 et 15 mars 2023

Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :
.....

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :
 Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :	Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :	
La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/	