

Gestion des conflits

Objectifs

Anticiper, analyser et gérer les conflits

Public Visé

Tous responsables hiérarchiques ou toutes personnes qui souhaitent prévenir et gérer conflits et tensions dans le travail.

Durée

14.00 Heures

2 Jours



Parcours pédagogique

1-Intégrer les composantes d'une communication efficace et les dérives possibles

- ♦ Les caractéristiques d'une communication : contexte-contenu- forme- état interne
- ♦ Les dysfonctionnements possibles et le résultat dans la relation : non-dits, incompréhension, jugement...
- ♦ Les origines et les causes probables de nos maladresses relationnelles
- ♦ La définition d'un conflit

2- Repérer les signes avant-coureurs d'un dysfonctionnement dans la relation

- ♦ Les outils d'analyse d'un conflit : Les jeux psychologiques, les positions de vie, les émotions et les besoins
- ♦ Les enjeux majeurs dans un conflit : de l'objectif à l'expression
- ♦ Les signes verbaux et non verbaux révélateurs d'une dyscommunication : Les comportements observables et le décodage des intentions

3- Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements les mieux adaptés pour traiter les conflits au quotidien

- ♦ Les outils de communication pour clarifier la situation : L'écoute active, QQQCP, stratégie d'objectif
- ♦ La gestion des émotions et la satisfaction des besoins : DESC
- ♦ Les attitudes adaptées aux interlocuteurs : La posture gagnant/gagnant

Objectifs pédagogiques

- Intégrer les composantes d'une communication efficace et les dérives possibles
- Repérer les signes avant-coureurs d'un dysfonctionnement dans la relation
- Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements les mieux adaptés pour traiter les conflits au quotidien

Méthodes et moyens pédagogiques

Exposés, études de cas et mises en situation

Méthodes et modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement journalière
- Clôture de stage : fiche de satisfaction du stagiaire
- Attestation de stage

Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr



Effectif

De 5 à 10 Personnes

ECIR FORMATION - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 93130003813

ECIR FORMATION

Pont Royal Sud - 552 Route du Gros Mourre - 13370 MALLEMORT
Tél. : 0490594205 - Site internet : www.ecirformation.fr - e-mail : contact@poleformation-tp.fr
Association loi 1901 - N° Siret : 78273830600011 - N° TVA Intra. : FR33782738306 - Code NAF : 8559A