

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

L'entreprise est un lieu où se rencontrent et se côtoient des personnes de cultures, de religions et de générations différentes, avec des personnalités, des talents et des motivations diverses. Tout ceci est source de productivité et de richesse pour l'entreprise, en termes de créativité, de potentiel et de compétences mais également de conflits ou de blocages professionnels.



OBJECTIFS :

- Comprendre les processus du conflit.
- Optimiser vos talents en matière de prévention et gestion de conflits.
- Analyser les différents conflits au niveau individuel, collectif et organisationnel.
- Comprendre en quoi le conflit est inévitable dans toute activité humaine collective et comment il peut être un facteur d'équilibre, de progrès et de maturité professionnelle.
- Déceler les personnalités de chacun
- Maîtriser les outils de la communication
- Gérer les émotions
 - Les nommer
 - Les reconnaître chez l'autre
 - Les verbaliser
 - Parler de son ressenti physiologique

POUR QUI ?

Tous les salariés, les cadres, les managers et les dirigeants d'entreprise ayant pour mission de travailler en équipe et d'encadrer des collectifs.

PROGRAMME :

Module 1 : Définition du conflit

Les cinq principaux types de conflits. Les origines du conflit. Les 6 comportements face aux conflits.

Module 2 : Prévenir le conflit

Vous l'aurez compris, la prévention d'un conflit c'est prendre en compte tous les acteurs d'une entreprise, afin d'instaurer un climat de confiance, par la communication, la prise en compte des besoins de chaque membre d'une équipe et les besoins en termes d'objectif de l'entreprise, organisation et autre.

- Prendre des dispositions pour éviter le conflit
- Sensibiliser les gens sur les conséquences d'un conflit
- Prendre des dispositions pour que le conflit ne dégénère pas, outil de communication non violente O.S.B.D
- Mise en situation

Module 3 : Adopter des comportements efficaces face aux conflits

Comment gérer ses émotions et celles des autres. Repérer les réactions faces aux conflits. Questionner afin d'éviter les interprétations. Reconnaître les personnalités de chacun. Les trois pôles du fonctionnement de l'être humain. Reconnaître les « jeux psychologiques ». Mise en situation.

Module 4 : Comment mieux communiquer

Comprendre les comportements face aux conflits. Communication verbale, Communication non verbale, Communication non violente, reformulation, réaliser un feed-back, comment réaliser un recadrage. Outil de communication. Mise en situation.

Module 5 : Transformation d'un conflit

Analyser un conflit. Transformation structurelle, relationnelle et personnelle. Mettre en place une stratégie.

DUREE : 2 jours (14 heures)

NOMBRES DE PARTICIPANTS : 5 à 10 participants

COUT : Nous consulter

FORMATRICE : Nathalie SOTTORIVA - D2P Formation

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées