

Gestion des conflits

Objectif de la formation:

A l'issue de cette formation, les participants sauront gérer les conflits de manière constructive au travail grâce à des techniques de communication efficace, de médiation et de négociation, et seront capables d'appliquer ces compétences dans leur environnement professionnel.

Public et prérequis:

Tous publics, aucun prérequis

Programme:

Compréhension des conflits

❖ Introduction aux conflits

- Définition et types de conflits
- Importance de la gestion des conflits en milieu professionnel

❖ Les causes des conflits

- Identifier les sources courantes de conflits en milieu de travail
- Comprendre les différences individuelles et organisationnelles qui peuvent mener aux conflits

Techniques et résolution de conflits

❖ Communication efficace

- Pratiquer l'écoute active et la communication assertive
- Apprendre à poser des questions ouvertes pour comprendre les points de vue des autres

❖ Techniques de médiation

- Identifier les étapes de la médiation et ses principes fondamentaux
- Pratiquer les compétences de médiation pour faciliter la résolution des conflits entre collègues

Gestion émotionnelle et empathie

❖ Gestion émotionnelle en situation de conflit

- Apprendre à contrôler ses propres émotions
- Reconnaître et gérer les émotions des autres en situation de conflit

❖ Développer l'empathie

- Comprendre le point de vue des autres
- Pratiquer des techniques pour exprimer de l'empathie lors de la résolution des conflits

Négociation et compromis

❖ Principes de négociation

- Identifier les intérêts sous-jacents et les points communs
- Apprendre à trouver des solutions gagnant-gagnant

❖ Compromis et recherche de solutions

- Explorer des stratégies pour parvenir à des compromis constructifs
- Pratiquer la recherche de solutions créatives aux conflits interpersonnels

Pratique et application

❖ Etude de cas et simulations

- Mettre en pratique les compétences acquises à travers des scénarios de conflits simulés
- Recevoir des retours d'expérience et des conseils pour améliorer la gestion des conflits

❖ Plan d'action individuel

- Elaborer un plan d'action personnel pour appliquer les techniques de gestion des conflits dans son environnement de travail
- Définir les objectifs spécifiques pour améliorer la résolution des conflits avec les collègues

Encadrement et suivi de l'action:

La formation est dispensée par Linda COLLOT, psychopraticienne en hypnose et technique de libération émotionnelle, coach et formatrice. Vous bénéficierez d'un suivi personnalisé durant toute la durée de la formation.

Moyens pédagogiques:

L'apprentissage se fait de manière interactive et participative.