

GÉRER LES CONFLITS PAR L'ANTICIPATION

2 jours

Management

À qui s'adresse ce stage ?

À toute personne en situation de liens hiérarchiques, de travail en équipe, de groupe de projet, de relations commerciales...

Pour obtenir quoi ?

Savoir diagnostiquer, prévenir et résoudre les conflits au quotidien, augmenter la qualité relationnelle dans la résolution de conflit, mieux se connaître et agir sur soi et sur l'autre pour gérer les conflits interpersonnels.

Comment ?

Les exposés théoriques, techniques et outils alternent avec de nombreux exercices pratiques de mise en œuvre immédiate et simulations de régulation pendant le stage pour faciliter la mise en application au quotidien dans l'entreprise.

Quels sont les pré-requis ?

Aucun

Qui sera votre formatrice ?

Christine LAMOUREUX, directrice de l'Institut Français de la Médiation, spécialiste de la médiation en entreprise. Pédagogue, elle forme depuis plus de 10 ans au management, à la relation client, à la gestion des conflits et aux techniques de communication.



Votre stage en pratique...

Quand et où ?

10 et 11 juin 2010
9 h - 12 h 30 et 14 h - 17 h 30
Paris centre à préciser*

Combien ça coûte ?

1 290 € HT + TVA 19,60%
Soit 1 542,84 € TTC
Les frais de participation couvrent les deux journées de stage, la documentation complète, les deux déjeuners et les pauses café.

Où vous loger ?

Si vous venez de province ou de l'étranger, pour toute réservation d'hôtel, contactez notre partenaire :
Elysées West Hôtel - 01 47 75 92 90 - www.ewh.com.

Qu'allez-vous apprendre ?

80 Pts PPC
Quatre

Diagnostiquer et prévenir les conflits

- Tensions latentes, non-dits, malentendus... qu'est-ce qu'un conflit ?
- Identifier les différentes sources de conflit : modes de communication discordants, intérêts divergents, valeurs antinomiques...
- Détecter les signes avant-coureurs pour « calmer le jeu » à temps
- Décider du bon mode d'intervention (recadrage, arbitrage, médiation)

Résoudre le conflit par la régulation

- Arbitrer dans le cadre d'un conflit
- Intervenir en médiation ou faire intervenir un médiateur
- Recadrer dans un conflit
- Anticiper un conflit potentiel avec la technique de l'accord concerté

Développer ses compétences relationnelles pour mieux gérer les conflits

- **Mieux se connaître pour éviter ou mieux gérer les conflits interpersonnels**
 - Bien connaître son style relationnel
 - Découvrir ses propres mécanismes de défense dans les cas de tension
 - Savoir recevoir une critique : différencier information utile et intention de blesser
- **Identifier les déclencheurs d'attitude conflictuelle chez autrui**
- **Développer sa confiance en soi pour affronter le conflit**
 - Identifier ses propres zones de vulnérabilité pour mieux se protéger
 - Renforcer sa capacité à communiquer en environnement tendu
- **Oser dire avec assertivité**
 - Créer des conditions pour préserver la relation
 - Savoir émettre une critique
 - Utiliser des techniques de communication assertive
 - Dire non et gérer le refus d'autrui
- **Résoudre ses propres conflits par la négociation raisonnée**
- **Gérer la dimension émotionnelle du conflit**

Contact :
01 44 51 04 04

Qu'en disent les stagiaires ?

« Formatrice de qualité, qui a su nous faire profiter de son expérience. »

*Cédric H,
directeur d'exploitation SAMSIC Décontamination*

« J'ai rarement été aussi captivée par une formation... »

*Dominique S,
responsable gestion MACIF MUTUALITÉ*