

Gérer les conflits interpersonnels

Public & prérequis

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail
Aucun prérequis

Objectifs : aptitudes & compétences

- Comprendre l'intérêt du conflit
- Analyser sa posture personnelle dans le conflit
- Evaluer son rôle dans le conflit
- Acquérir des méthodes pour gérer les conflits

Méthodes pédagogiques

- Des approches didactiques et analyses de pratiques d'entreprises
- Etudes de cas, test personnel du conflit avec le TKI
- Alternance d'échanges en groupe et d'apports théoriques

Modalités & délais d'accès

En intra entreprise & en présentiel
6 à 8 personnes
Dates en fonction de la demande & de la disponibilité
Questionnaire d'évaluation en fin de formation
Attestation de fin de formation

Tarifs

Sur demande selon le nombre de participant

Durée

2 journées à intervalles de 3 semaines

Contenu

Les conflits au travail

- Les types de conflits
- Impacts et incidences

Les comportements de base dans le conflit

- La détermination
- La collaboration
- Son mode automatique

Identifier les 5 modes liés au conflit

- Rivaliser : mode et impacts
- Eviter : mode et impacts
- Faire un compromis : mode et impacts
- Céder : mode et impacts
- Collaborer : mode et impacts

Maîtriser les 5 modes

- Les comportements liés à chaque mode
- Les avantages et les coûts

Identifier ses forces personnelles dans la gestion du conflit

- Prendre conscience de ses forces
- Leur impact sur la gestion du conflit

Maîtriser une méthodologie de gestion des conflits

- Les étapes
- Choisir le mode adapté

Accessibilité au public en situation de handicap

Adaptation en fonction de l'entreprise