



La gestion des conflits

PRÉREQUIS :

Les styles de Communication doivent avoir été vus

DURÉE :

1 journée – 7 h 00

PUBLIC :

Tous

OBJECTIFS :

Apprendre à désamorcer les conflits et à les gérer avec efficacité.

PROGRAMME :

Module 1 : Les sources

- Pourquoi des conflits ?
- Malentendu, non-dits, non-verbal
- Besoins et solutions

Module 2 : Stratégies de coopération versus compétition

- Les règles d'une coopération efficace
- Rapport gagnant / gagnant

Module 3 : Les différents types de conflit

- Le cycle de maintenance
- Conflits interpersonnels, intergroupes, intragroupes
- Sortir du conflit
- Les stratégies de gestion des conflits

Module 4 : Les attitudes de Porter

- Identifier ses attitudes spontanées à l'aide du test de Porter.

Module 5 : jeu de rôle et plan d'action

- Mise en application pendant des jeux de rôles construits par rapport à votre réalité
- Synthèse des axes de progrès et plan de progression individuel
- Conception du plan d'action individuel

SYSTEMIC
conseil

Thomas TOURBIER

thomastourbier@systemic-conseil.com

24, rue Morère 75014 PARIS France
www.systemic-conseil.com

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Mises en situation, apports pédagogiques et jeux de rôles

ÉVALUATION :

Quizz final d'évaluation, tour de table et synthèse
Et entretien avec La Direction des Ressources Humaines