



MCCO002

Prévenir et Gérer les conflits

Objectifs

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Repérer et prévenir les situations conflictuelles par la mise en application des principes managériaux et relationnels.
- Adopter les bonnes pratiques face à ces situations : prendre en charge au plus tôt, ne pas laisser perdurer, rester objectif, dissocier l'émotif et le rationnel dans un conflit.
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation conflictuelle.
- Prendre des décisions : analyser avec sérénité, suivre une stratégie positive de résolution de conflit, construire et évaluer les solutions, appliquer et suivre les résultats.

Programme

Les conflits sont inséparables de la vie professionnelle

- Ne pas les éviter mais bien les gérer
- Inventaire des causes principales de conflit
- Inventaire des conséquences psychologiques et physiologiques des conflits

L'importance des émotions et de l'affectif dans la communication

- L'origine des pulsions et de l'instinct, la naissance de l'agressivité
- Eviter la contagion émotionnelle et utiliser l'écoute empathique
- Efficacité et niveau de stress, le stress « utile », la courbe Yerkes-Dodson

Les points clés favorisant l'efficacité en situation de tension

- S'affirmer positivement dans ses relations
- Attitudes positives et négatives chez soi et les autres face aux situations tendues et aux comportements difficiles
- Application de l'affirmation de soi aux situations de management courantes : émettre et recevoir une critique, donner des consignes

Les points clés favorisant l'efficacité en situation de tension

- La clarification des comportements : à qui appartient le problème ?
- Savoir « recadrer juste », d'une manière courtoise et ferme
- Application de la méthode à une étude de cas de terrain
- Examen d'une trame d'entretien de confrontation

Public

Tout public

Accessibilités personnes handicapées

Nos locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite, nos formations sont compatibles avec plusieurs handicaps selon études. Nous consulter.

Nombres de participants

4 min – 12 maxi

Pré-Requis

Aucun

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : à définir

Horaires : nous consulter

Lieu : nous contacter

Coût : nous consulter

Délai d'accès

Conformément aux dates de notre catalogue inter-entreprises. Pour d'autres formations nous consulter.

Méthodes et moyens pédagogiques

Echanges, études de cas
Remise de documentation

Modalités d'évaluations

Le formateur mettra en œuvre des outils d'évaluation (QCM – Exercices pratiques) pour valider les acquis de l'apprenant.

Validation et certification

Attestation de stage.



POLE FORMATION UIMM – AFPI FC

centres : Belfort – Besançon – Dole – Exincourt – Gevingey – Sochaux- Vesoul

www.formation-industries-fc.fr

IMP11ICA002 - REV F – 22/01/2024