



PRÉVENIR ET RÉSOUDRE DES SITUATIONS COMPLEXES

PRÉREQUIS ET PUBLIC CONCERNÉ

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation
- Pour tous managers opérationnels

PROFIL DU FORMATEUR

- Cette formation est animée par un formateur spécialiste du management d'équipe

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Formation réalisée avec un outil de visioconférence permettant au formateur d'adapter sa pédagogie
- Apports théoriques, jeux de rôles, mises en situations et discussions de groupe

DURÉE DE LA FORMATION

- 6h30 au total: 3 sessions de 2h en classe virtuelle + 30mn en E-learning
- Option 1h en accompagnement individuel

LIEU ET ACCESSIBILITÉ

- Formation à distance nécessitant de disposer d'une sortie audio sur son ordinateur ou d'un casque d'écoute
- Contenus pédagogiques adaptables pour les personnes handicapées. Nous consulter

TARIFS

- Par personne : 625€ HT
- Option : 1h accompagnement individuel en complément de la formation: 245€ HT - 294€ TTC

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires doivent être en mesure de :

- Identifier les signes indicateurs d'un conflit naissant et les typologies de comportements en opposition
- Élaborer un diagnostic des causes et des enjeux
- Adapter son mode de communication pour interagir efficacement
- Savoir impliquer le/les acteurs dans la médiation de résolution du conflit
- Gérer une négociation de sortie de conflit gagnant-gagnant
- Prévenir les conflits efficacement

LE PROGRAMME

Identifier les situations complexes

1

- Définir une situation complexe / un conflit
- Reconnaître les phases d'évolution d'un conflit
- Analyser les origines du conflit
- Utiliser l'échelle des comportements d'opposition
- Diagnostiquer la situation en 4 étapes

Les actions préventives aux les situations complexes

2

- Développer les situations d'échange
- Appliquer les techniques de l'écoute active
- Appliquer les techniques de l'assertivité
- Utiliser l'art du feedback

Résoudre les situations complexes

3

- Assimiler la bonne conduite à tenir face aux situations complexes
- Réussir une reprise du dialogue
- Utiliser les 7 étapes de résolution du conflit
- Pratiquer la communication bienveillante en 4 étapes