



ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET D'EQUIPE
ACCOMPAGNEMENT DES RESPONSABLES ET DE L'ORGANISATION
DANS LA CONDUITE DU CHANGEMENT
FORMATION CERTIFIANTE EN COACHING ET TEAM BUILDING
BORDEAUX ET TOULOUSE

Formation en ressources humaines

Prévenir et gérer les conflits dans l'entreprise

PROGRAMME	<p>1 le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">- Qu'est ce qu'un conflit ?- Les différents types de conflits- L'influence positive du conflit- L'influence négative du conflit- Caractériser la nature et le niveau du conflit- <p>2 - Comment gérer le conflit</p> <ul style="list-style-type: none">- les sept étapes dans le traitement d'un conflit- identifier les causes du conflit-comprendre la stratégie des différents acteurs- quels sont les besoins, les demandes, les émotions ?- diagnostiquer son mode d'intervention a) la négociation b) l'arbitrage c) la médiation <p>3- Sortir du conflit par la régulation</p> <p>La régulation : définition</p>
-----------	---

	<p>Transformer le conflit en malentendus</p> <p>Communiquer et méta communiquer</p> <p>Rétablir la confiance</p> <p>Mettre en place de nouvelles règles du jeu</p> <p>4- Le rôle des émotions dans la gestion des conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire la différence entre le fait observable et le ressenti - les différentes émotions et leurs besoins associés - les sentiments parasites <p>5 - Le contrat OK+ OK+</p> <ul style="list-style-type: none"> -Travailler son niveau d'assertivité - se montrer assertif savoir dire non - identifier son scénario de vie(AT) - le concept de position de vie (AT) - la notion du lien et de l'alliance - passer de la compétition à la coopération <p>6- cinq attitudes forces pour anticiper et gérer les conflits</p>
--	---

FORMATEURS : Annie Weber-Kourliandsky'

Et ou Thomas Kourliandsky