



Mise à jour : 10/02/2025

Gérer les tensions et les conflits

Anticiper, détecter les situations de tension pouvant dégénérer en conflit

Dates

6 & 7 mars 2025

Durée

2 jours soit 14 heures - en présentiel

Tarifs

420€/personne

Possibilités de financement

OPCO selon la branche d'activités

Lieux

GAP

Contact

Pascale STOUVENOT

06 33 65 65 61

p.stouvenot@cci05formation.fr

Référent Handicap

Aurélien THAVEAU

06 49 48 72 57

a.thaveau@cci05formation.fr

Modalités d'accès

Entretien téléphonique

Délai d'accès

Candidature à fournir avant le :

1 semaine avant

Blocs de compétences

Aucun

Équivalence

Aucune

Passerelles

Aucune

Suite de parcours

Aucune

Taux de satisfaction

98%

Taux de réussite

Non concerné

Nombre de stagiaires

6

Taux d'abandon/interruption

0%

Taux d'insertion

100%

Publics

Tout collaborateur souhaitant améliorer sa communication

Objectifs

Anticiper, détecter les situations de tension pouvant dégénérer en conflit

Désamorcer ou gérer les conflits

Déboucher sur des solutions durables

Pré-requis

Aucun

Programme

JOUR 1

- Distinguer problème, tension, crise et conflit

????

Définir le conflit et déterminer ses sources

Eviter les conflits, toujours la bonne chose à faire ?

Appréhender les causes principales et éléments déclencheurs du conflit

- Recourir à un comportement efficace pour sortir du conflit

Connaître les stratégies et les acteurs : distinguer contrainte et pouvoir

Connaître sa marge de manœuvre et la mettre à profit pour gérer des conflits

Pratiquer une "attitude d'ouverture" pour restaurer la confiance

JOUR 2

- Prendre ses responsabilités lors de la résolution d'un conflit

Savoir identifier ce qui peut causer un conflit

Prendre de la hauteur, faire face à ses émotions

Assumer ses propres erreurs

- Sortir des conflits en recourant à la régulation et/ou l'arbitrage

Etablir un système de régulation

Pratiquer l'arbitrage au bon moment pour faire face aux situations urgentes ou nécessitant un déblocage

Méthodes pédagogiques

Minimum de 3 personnes pour ouverture de session

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux pratiques et de réflexion.

Encadrement

Cette formation est animée par un consultant professionnel expert dans le domaine visé

Suivi et modalités d'évaluation

Evaluations orale et écrite en cours et en fin de formation

Débouchés

Non concerné

Les +

- Evaluations en cours et en fin de formation
- Attestation de présence
- Attestation de formation