

MÉTIERS

GESTION DES RELATIONS CONFLICTUELLES

PRÉSENTATION | Cette formation a pour objectif de donner aux stagiaires les compétences nécessaires pour reconnaître une situation de conflit, pour choisir les outils et pour mettre en place les actions les plus adaptées à la situation.

OBJECTIFS	À l'issue de la session, les stagiaires seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et définir une situation de conflit ; • Reconnaître les différents types de personnalités impliquées ; • Choisir le ou les outils adaptés à la situation ; • Anticiper une situation de conflit potentielle.
PRÉ-REQUIS	Aucun
PROGRAMME	<p><i>Une situation de conflit au sein d'une équipe ou avec des partenaires (fournisseurs, clients ...) peut avoir des conséquences importantes pour les personnes (démotivation, repli sur soi ...), pour l'équipe (moins d'échange/de collaborations/de partage, mauvaise ambiance...) voire pour l'entreprise (rentabilité, image en externe ...).</i></p> <p><i>Aussi est-il essentiel de ne pas laisser de telles situations perdurer et d'agir au plus vite. Un conflit bien géré peut même aboutir à un esprit d'équipe renforcé basé sur la transparence et la communication.</i></p> <p><i>Comment identifier une situation de conflit ? Comment adapter sa communication à des personnalités impliquées différentes ? Quel outil choisir pour gérer ce conflit ? Est-il possible d'éviter des relations conflictuelles ? Si oui, comment faire ?</i></p> <p><i>Autant de questions auxquelles nous répondrons au cours de cette session.</i></p> <p><i>Cette formation de type FormAction (1/3 de théorie, 2/3 de pratique) repose sur de nombreux exercices pratiques et mises en situation.</i></p> <p>Identifier et définir une situation de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : Caractériser la situation de conflit pour choisir les méthodes et outils les plus pertinents • Différence entre problème, tension, crise et conflit • Les différents types de conflits • Exercice : mise en situation <p>Reconnaître les différentes personnalités impliquées dans le conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : Adapter la communication aux différentes personnalités impliquées

	<ul style="list-style-type: none"> • Moteurs et motivations des acteurs • Attitudes possibles en situation de conflit • Une communication adaptée • Exercice : Atelier des 3 mondes <p>Gérer des relations conflictuelles (régulation, arbitrage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : Connaître les outils disponibles pour gérer des relations conflictuelles • Feedback personnalisé ou méthode DESC • Rôle de médiateur, étapes d'une médiation • Méthode du Co-développement • Exercices : mises en situation avec utilisation des différents outils <p>Anticiper/éviter une situation de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : Adopter le comportement permettant de détecter une situation de conflit potentielle • Écoute active (communication verbale et non verbale) • Feedbacks réguliers (individuels, collectifs) • Analyse des signaux faibles
PUBLIC	Salariés du Négoce Agricole
INTERVENANT	Formateur spécialisé
RESPONSABLE DE FORMATION	Jonathan THEVENET
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Présentiel, petit groupe (maximum 8-10 personnes), techniques d'animation • Interactives, mises en situation • Supports variés (outils papier) et interaction permanente • Des exercices pour mise en pratique
VALIDATION	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation individuelle de formation • Évaluation de l'acquisition des connaissances et compétences au travers des mises en situation
DURÉE	7 heures sur 1 jour
LIEU & DATE	À déterminer
COÛTS ET MODALITÉS	Pour connaître toutes les conditions d'accessibilité (y compris pour les personnes en situation de handicap), les délais d'accès et le prix de chacune de nos formations : nous contacter.