



Gérer et réduire les conflits en milieu professionnel

Méthodes utilisées :

- Simulation
- Débat
- Travail de groupe

Durée:

- 2 jours (12h00)

Effectif maximum :

- 8 personnes

Délais d'accès :

- Nous consulter pour les dates de sessions

Modalités d'évaluation :

- Quiz amont/aval
- Mise en situation

Tarif :

Pour 3 participants : 2 040 € HT.

Au-delà de 3 participants : +290 € TTC par personne.

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

PUBLICVISÉ

Managers et responsables d'équipe souhaitant améliorer la gestion des conflits et renforcer la cohésion.

Professionnels en contact avec le public : agents d'accueil, commerciaux, personnel du service client



OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes des conflits et identifier leurs sources.
- Maîtriser des outils de communication efficaces (DISC, PNL, CNV) pour désamorcer les conflits.
- Analyser les dynamiques relationnelles avec l'Analyse Transactionnelle (positions de vie, triangle de Karpman).
- Développer des stratégies personnalisées pour prévenir et gérer les conflits au sein des équipes.
- Élaborer un plan d'action concret pour renforcer la cohésion et améliorer les relations professionnelles.



PROGRAMME

Jour 1 : Matinée (3h) Introduction au modèle DISC :

Comprendre les profils comportementaux et leur impact sur les conflits.

Exercices pratiques pour identifier les profils DISC et adapter sa communication.

Après-midi (3h) Analyse Transactionnelle (AT) :

Les états du moi (Parent, Adulte, Enfant). Positions de vie et triangle de Karpman (victime, persécuté, sauveur).

Études de cas et mises en situation.

Jour 2 : Matinée (3h) Programmation Neuro-Linguistique (PNL) :

Principe "la carte n'est pas le territoire".

Techniques de synchronisation pour établir un rapport.

Communication Non Violente (CNV) et méthode DESC :

Application pratique pour gérer les désaccords.

Après-midi (3h) Application pratique pour gérer les désaccords.

Élaboration d'un plan d'action personnalisé : Synthèse des outils abordés.



PRÉREQUIS

Il n'y a pas de prérequis pour cette formation

