

STAF-B2B-03 / FORMATION ENTREPRISES

Gestion des conflits

Analyser et désamorcer les situations de tension au travail.

DURÉE
1 jour (7 heures)

EFFECTIF CONSEILLÉ
6 à 12 participants

TARIF
Sur devis

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, personnel d'accueil, personnel en contact avec du public, toute personne confrontée à des tensions professionnelles.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique.

OBJECTIF GÉNÉRAL

Mieux analyser et désamorcer les situations de tension et de conflit au travail.

COMPÉTENCES VISÉES

- Distinguer désaccord, tension et conflit installé
- Analyser l'origine d'un conflit
- Désamorcer une situation tendue
- Conduire un échange de résolution
- Construire une issue acceptable pour les parties

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, études de cas, jeux de rôle.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation de résolution de conflit, évaluée sur grille d'observation.

VALIDATION

Attestation de fin de formation délivrée par STAF Academy.

PROGRAMME

1 — Comprendre la dynamique d'un conflit
- Étapes d'installation d'un conflit

2 — Analyser l'origine et les enjeux d'une tension
- Facteurs déclencheurs, enjeux des parties

3 — Désamorcer une situation à chaud
- Techniques de désescalade

4 — Conduire un échange de résolution
- Structurer l'échange, poser un cadre

5 — Construire une issue adaptée
- Formuler une issue acceptable
- Assurer le suivi

MISE EN PRATIQUE

Mise en situation de résolution d'un conflit entre deux collègues, jouée puis débriefée.

MOYENS & SUPPORTS

Grille d'analyse de conflit, cas pratiques.

Durées et effectifs indicatifs, ajustables selon le besoin. Modalités : page 22.