

Gestion des conflits



Objectifs

- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle
- Anticiper et prévenir les tensions et les conflits
- Choisir la stratégie et la communication adaptée (techniques de résolution de conflits)



Programme

Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

Comprendre ce qu'est un conflit

Déterminer les types de conflit et cerner

les causes potentielles des tensions et conflits

Le conflit interpersonnel : entre collaborateurs, équipes et structures différentes,

Le conflit organisationnel lié aux tâches,

Le conflit issu du changement et les blocages à lever

Comprendre l'impact des émotions sur les situations et sur nos comportements

Prévenir les conflits

Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux

Comprendre ce qui sous-tend les tensions ou le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...

Communiquer avec la posture appropriée

Utiliser un mode de communication adapté pour désamorcer l'agressivité, en restant dans l'assertivité

Faire un feedback positif et correctif, exprimer ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit, communiquer positivement des informations difficiles et sensibles

Savoir répondre à une critique

Se remettre dans un état émotionnel propice au dialogue

Gérer et résoudre les conflits et les tensions

Analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie

Éviter les « jeux » relationnels

S'appuyer sur les zones d'accord, privilégier une négociation gagnant/gagnant

Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation ou médiation

Référence : MC.CFL

MANAGEMENT ET COMMUNICATION

Public

Secrétaire, Technicien-ne, Cadre, Biologiste

Prérequis

Pas de prérequis pour le personnel de laboratoire

Pédagogie

Théorie 50 % - TP 50 %

Modalités pédagogiques

Questionnaire préalable.

Remise d'un support de cours.

Outils pédagogiques : Vidéoprojection.

Validation des acquis par test QCM/QROC.

Étude de satisfaction en fin de session.

Modalités pratiques

Durée journalière habituelle de formation : 7 h

Heure de début 1^{er} jour : 9h30

Heure de fin dernier jour : 17h30

INTERVENANTS

Mme Marina LEVY-RUEFF

ADAPTABLE SELON VOS BESOINS
INTER OU INTRA
PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL



**Bio Médical
Formation**

Tél : 02 38 46 94 39

Mail : contact@biomedicalformation.fr

Organisme de formation N° 24 45 03852 45

« Ne vaut pas agrément de l'Etat »

SIRET 897 747 754 00017 - APE 8559A

DURÉE : 14 heures

Distanciel : 2 jours consécutifs

SESSIONS PROPOSÉES

Dates	Lieu	Coût (Net de taxe)
Du 13 au 14/09/27	DISTANCIEL	775 €