

Identifier les problèmes et résoudre les conflits

"Il y a bien moins de difficulté à résoudre un problème qu'à le poser. » Joseph, Comte de Maistre Résoudre un conflit implique un processus d'intervention adapté à chaque situation. Ce qui demande de développer deux compétences majeures : Poser un diagnostic précis de la situation et faire ressortir les éléments déterminants et Choisir le scénario adapté à la nature du conflit pour en sortir de façon constructive

OBJECTIFS

- Savoir reconnaître un problème et mettre en œuvre la démarche de résolution adaptée
- Identifier les situations génératrices de conflit
- Mettre en place une stratégie qui favorise une sortie constructive du conflit

PROGRAMME

Poser et reconnaître un « problème »

- Ce qu'est un problème : comment le poser et l'identifier ?
- Les types de problèmes et la recherche des causes
- Mise en œuvre d'une méthodologie de résolution de problèmes
 - > Reformulation : QQCCOP
 - > Identification des enjeux et des contraintes
 - > Analyse des causes

Analyser les situations conflictuelles et identifier les mécanismes du conflit

- Distinguer « problème » et conflit
- Définir un conflit : la nature du conflit, l'escalade du conflit
- Repérer les facteurs de tension au sein d'une équipe : les problèmes organisationnels
- Les enjeux : différents niveaux de lecture (entreprise, équipe, individuel)

Elaborer un scénario de résolution du conflit

- Définir les 5 approches des conflits
- Mettre en œuvre une dynamique de concertation
 - > Comprendre l'importance du cadre de référence
 - > Obtenir un accord sur l'identification du problème
 - > Les questions pour découvrir le problème / action brainstorming
- Le conflit, occasion du changement
 - > La différence, espace de créativité
 - > Solutions optionnelles et prise de décision

Sortir du conflit de manière constructive : négociation et médiation

- Trouver un terrain d'entente : un état d'esprit
 - > Les principes de la négociation constructive



2 jours

prix par participant

1 490 € HT

code formation : MA16

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Entraînement intensif, basé sur l'expérience des participants
- Méthodologie et techniques pour mieux comprendre son environnement et résoudre les situations

POUR QUI ?

- Managers, chefs de projet, cadres opérationnels et fonctionnels

PRÉ-REQUIS

- Pas de prérequis

SESSIONS

Paris

- 22-23 avr. 2024
- 21-22 mai 2024
- 24-25 juin 2024
- 23-24 sept. 2024
- 28-29 oct. 2024
- 25-26 nov. 2024
- 9-10 déc. 2024

- > Les caractéristiques de la médiation
- S'entraîner à l'objectivité
 - > Distinguer faits, opinions, ressentis
- S'affirmer et choisir l'attitude la plus pertinente en situation de tension
 - > L'affirmation de soi et les 4 attitudes face aux tensions
 - > Maîtriser et utiliser un outil d'affirmation de soi : le D.E.S.C

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non

Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____

Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.