



FORMATION EN PRÉSENTIEL

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

OBJECTIF

Caractériser les conflits
Gérer ses émotions et son stress
Connaître les règles de communication
Maîtriser l'assertivité
Utiliser la méthode DISC
Appréhender le pouvoir de l'écoute
Découvrir la puissance du questionnement
Emettre une critique
Connaître le cas particulier du recadrage

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Développer sa capacité à déceler l'origine des conflits et ses manifestations pour s'en prémunir
- Faire face aux situations difficiles pour désamorcer les conflits

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

PRÉ-REQUIS

- Français : lu, écrit, parlé.

Réf.	COM01
Contact	0556341630 formation@giequalite.fr www.giequalite.fr



Modalité

Présentiel



Effectif par session

4 mini > 10 maxi



Durée

28 heures / 4 jour(s)

PROGRAMME

Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Cerner les causes potentielles des conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit

Situer le rôle du manager

- Définir le rôle de la hiérarchie : arbitre ou médiateur
- Prendre du recul pour analyser avec lucidité et gérer ses émotions
- Le manager au coeur du conflit : définir un plan d'action de sortie de « crise »
- Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe

Prévenir les conflits

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

GIE FORMATION - N° SIRET 87966517200026 - RCS PERIGUEUX - Code APE 85.59B - 46 avenue Jean Jaurès 24120 TERRASSON-LAVILLEDIEU France - Tél. : 0556341630 - formation@giequalite.fr - www.giequalite.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75240203224 auprès du/de la Préfecture de Dordogne.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.



- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits

Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

Résoudre un conflit

- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade

INTERVENANT(S)

Expert en gestion des ressources
humaines

ÉVALUATION

Exposés et études cas pratiques

ATTRIBUTION FINALE

Attestation de formation