

# Gestion des conflits

La formation « Gestion des conflits » permet à toute personne qui souhaite prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail de savoir s'orienter et agir efficacement. Apprenez à acquérir des savoir-faire permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution des conflits interpersonnels.

*Formation dispensée en présentiel ou à distance*

**Référence** : DP-GCO

**Tarif inter** : 1380 € HT

**Durée** : 2 jours

**Certification** : Non

## LES PREREQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

- Aucun prérequis.

## LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Analyser le conflit.
- Développer la coopération.
- Gérer les comportements.
- Utiliser le champ des émotions.
- Résoudre le conflit.

## A qui s'adresse cette formation ?

- Encadrants, chefs d'équipe, managers.
- Personnes souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Tour de table

- Objectifs, durée et enjeux de la formation.

### Définir le conflit

- Les caractéristiques d'un conflit
- Les différents types de conflit
- *Cas pratique : Mon profil dans le conflit (autodiagnostic)*

### Détecter les causes du conflit

- Les étapes du conflit
- Les sources d'incompréhension

### Identifier ses freins rationnels et émotionnels

- La relation interpersonnelle
- Les freins rationnels et émotionnels
- *Debriefing : Analyse de cas vécus*

### Développer une relation gagnant-gagnant

- Analyse transactionnelle : les positions de vie
- Les attitudes en situation de conflit

- *Quiz : développer la coopération*

### Repérer les différents types de comportement

- Le triangle de Karpman
- La prise de hauteur
- *Simulation de cas : Mise en situation*

### Développer les comportements assertifs

- Assertivité et maîtrise de soi
- Les comportements assertifs

### Reconnaître les émotions

- Les émotions de base
- Les modalités d'expression

### Exprimer ses émotions

- Le rôle des émotions
- L'utilité d'exprimer ses émotions

### Recadrer sans agressivité

- Les postures relationnelles

- Les phases de la gestion de conflit

### **Adopter une posture de médiateur pour recadrer avec assertivité**

- La posture du « tiers »
- Les clés de la médiation.

### **Tour de table en fin de formation**

- Evaluation de la formation à chaud, débriefing collectif, auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression.

## **Certification Préparée**

Aucune

## **Méthodes Pédagogiques**

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques basés sur votre quotidien professionnel, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## **Formateur**

Consultants-Formateurs experts en management, neurosciences et excellence opérationnelle.

## **Méthode d'évaluation des acquis**

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à [référent.handicap@viaaduc.com](mailto:référent.handicap@viaaduc.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible