

Objectifs pédagogiques

- Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant
- Prendre conscience de l'impact de votre comportement sur l'autre
- Adapter votre communication pour prévenir les conflits
- Impliquer votre interlocuteur dans la résolution de conflits
- Mener une négociation de sortie de conflit acceptable pour tous
- Appliquer des méthodes simples de résolution de conflits

Programme pédagogique

Les différents types de désaccords et de conflits (facteurs, causes ...)

- Les indicateurs de conflits
- Les conflits ouverts et fermés

La psychologie du conflit

- Les facteurs du conflit : la peur, la force, l'équité
- Le centre du conflit

Les causes de désaccords professionnels

- Les attitudes face au conflit
- Les comportements spontanés
- Repérer les jeux psychologiques pour mieux contourner
- Repérer ses préjugés et ses croyances
- Gérer ses émotions
- Mettre en place l'assertivité

Approche constructive de résolution des conflits

- La spirale de l'agressivité
- Les comportements efficaces et inefficaces
- La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes
- La recherche des solutions, la phase des enjeux
- Savoir sortir des situations de blocage
- Les compromis gagnant-gagnant
- Le contrat commun et l'après conflit

La prévention des conflits

- Savoir exprimer les désaccords
- Utiliser la communication en situation de conflit de manière efficace pour favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle
- Traiter les revendications et gérer les tensions
- Faire face aux tactiques et aux critiques
- Travailler avec une personne difficile
- Conseils personnalisés de l'animateur

Compétences obtenues

- À l'issue de la formation, l'apprenant saura résoudre avec efficacité les conflits interpersonnels

Méthode & moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et d'échanges
- Les formations peuvent se réaliser à distance
- Évaluation via un quiz de fin de formation

Public concerné :

Toute personne amenée à gérer un conflit.

Participants - Durée :

- 1 à 12 participants
- 2 jours (14 heures)
- Présentiel ou distanciel

Prérequis :

Aucun

Pour aller + loin : notre formation Maîtriser sa communication interpersonnelle et son leadership

Formateur :

Mr Monnereau Luc
bilingue anglais
Code formation : LMC-GC

Notre +

Formateur Expert
30 ans d'expérience terrain

p.23

Coût pédagogique :

- **inter entreprises** : 175€ TTC/pers. /jour (7 pers. minimum)
- **intra entreprise** : 1200 € TTC par jour, jusqu'à 3 personnes (et 200 € /jour et par personne supplémentaire)

Lieu :

France entière

Dates :

- Dates de formations établies en collaboration avec le stagiaire
- Délai d'accès à la Formation : 1 mois

Bon à savoir :

- Agrément n° 75331154533
- Formation finançable par les OPCO (Vivéa, Ocapiat) et éligible à France Travail

Pour les personnes en situation de handicap n'hésitez pas à nous contacter.

