

## 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 prérequis pour suivre cette formation

- Aucun.

### Les objectifs pédagogiques

- 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.
- Quizz : 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.

## Programme de la formation

### 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-riche

- 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 01.89.53.69.70 ou par mail à [referent.handicap@viaaduc.com](mailto:referent.handicap@viaaduc.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.*