

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES



PROGRAMME DE FORMATION

Public cible :

Toute personne souhaitant savoir gérer les conflits.
4 à 10 personnes maximum



Modalités et Délais d'accès :

Entrée en formation sur date programmée dès contractualisation



Pré-requis :

Formation accessible sans pré-requis



Durée :

14h - 2 jours



Châlons en Champagne,
Reims,
Charleville-Mézières,
Troyes,
Chaumont,
Saint-Dizier.



Inter-entreprise :
500€ HT / personne



Intra-entreprise : nous contacter à
commercial@almea-formations.fr

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Être capable à l'issue de la formation :

- Déceler les attitudes initiatrices de conflits.
- Utiliser et connaître les stratégies de gestion de conflits.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Formation en présentiel
- Mise en situation
- Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents

PROGRAMME DE FORMATION :

• Comprendre le conflit :

- > Identifier les causes, les origines
- > Repérer les « déclencheurs »
- > Comprendre les mécanismes
- > Déterminer les conséquences et les enjeux

• Faire face au conflit :

- > Évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel
- > Clarifier, crédibiliser l'objectif, dédramatiser
- > Surmonter les effets de l'agression
- > Rappeler les règles
- > Savoir dire « non »
- > Utiliser le « oui mais » et le « non car »

• Résoudre le conflit :

- > Repérer les intérêts en présence
- > Différencier le négociable et le non négociable
- > Définir la marge de manœuvre
- > Les comportements physiques et verbaux qui apaisent : Gestes et choix des mots
- > Les techniques de prise de recul pour contenir et se contenir
- > Formuler, reformuler

SUITE DU PROGRAMME DE FORMATION :

- **Les différentes situations de conflit :**

- > Avec un collègue, un collaborateur, un supérieur hiérarchique, un client

- **Se préserver des conflits :**

- > S'appuyer sur l'expérience acquise pour éviter de reproduire le conflit
- > Dominer ses états émotionnels
- > Développer l'écoute au quotidien

MOYENS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz, étude de cas
- Evaluation de fin de formation
- Attestation de formation délivrée par Alméa