



14 HEURES



Présentiel 2 jours



Distanciel 14 h

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES À CONFLICTUELLES



PUBLICS CONCERNÉS

- Tout public



PRÉ-REQUIS

- Aucun



OBJECTIFS

- Comprendre et identifier les principaux types de conflits et comportements conflictuels
- Analyser ses propres pratiques : repérer ses points forts et ses points à améliorer dans la communication interpersonnelle et en groupe dans les situations délicates à explosives
- Adopter une attitude constructive en situation de conflit
- Utiliser une méthode éprouvée de gestion des conflits

Améliorez votre capacité à anticiper les conflits et maîtrisez votre attitude dans la gestion de la situation pour calmer le jeu et en sortir gagnant gagnant.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. COMPRENDRE L'ORIGINE DES CONFLITS

- Comprendre les origines possibles d'un conflit (de personne, autour d'un motif, d'une situation)
- Identifier les comportements conflictuels, détecter les manifestations de tensions, diagnostiquer leur gravité
- Savoir communiquer pour anticiper l'existence du conflit et pour clarifier les désaccords mutuels

2. SITUER SON PROFIL DE « GESTIONNAIRE DE CONFLITS ET INITIER »

- Connaître la typologie des conduites inefficaces (fuite, agression, manipulation)
- Adapter son style en fonction des situations
- Pratiquer l'assertivité et la dialectique

3. CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE GESTION DES CONFLITS

- Savoir s'adapter à son interlocuteur au contexte, aux enjeux
- Gérer la bonne distance : ne pas rentrer dans le jeu de l'autre
- Intervenir de façon constructive pour faire progresser son interlocuteur
- Trouver les bonnes solutions (négociation, médiation, décision hiérarchique)
- Savoir dire non quand c'est nécessaire
- S'entraîner à la méthode DESC

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Distanciel : alternance d'échanges, de partages, d'apports de méthodes et outils, d'exercices d'intégration et de mises en situation. Un cas pratique "fil rouge" permet de s'entraîner sur un projet professionnel de A à Z.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Support complet avec les concepts et les exercices d'entraînement des Quizz et un Plan de Progrès individuel.

ÉVALUATION

- **Amont** - Recueil des attentes et besoins, vérification du pré-requis
- **Début de la formation** - Quizz de démarrage ; évaluation de pré-acquis
- **Fin de la formation** - Quizz de fin ; Évaluation des acquis ; Évaluation de la satisfaction à chaud en salle et à froid en ligne après 3 mois.

ATTESTATION DE FORMATION

4. LES OUTILS DE BASE DE LA COMMUNICATION

- Développer le verbal et le non verbal pour une meilleure compréhension
 - Savoir argumenter efficacement : à l'aide des faits, des concepts, et du registre émotionnel
 - Savoir créer les conditions du dialogue : l'écoute active, la reformulation, les questions ouvertes, la gestion des silences...
-
- **Élaborer son Plan de Progrès individuel (PPI) en fin de formation**