

GESTION DES CONFLITS

Eléonore BARRETEAU

**Formatrice en
Développement Personnel**

**Maître Praticienne en PNL
Coach**

Formatrice Certifiée auprès



Durée: La formation se
déroule sur deux jours
consécutifs soit 14 Heures

Date: à définir selon la
demande

MODALITES D ACCUEIL

Nous accueillons entre 4
et 10 participants

Présentiel et Distanciel

Accessible aux personnes
en situation de handicap
sous réserve d'entretien
réalisé au préalable

Intra: Sur Devis

Inter: 1250 € TTC

OBJECTIFS

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Gérer les conflits de façon pragmatique en adaptant son comportement
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Répondre avec efficacité aux situations conflictuelles et apaiser les tensions
- Établir une stratégie positive de résolution de conflit
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits en assurant une communication efficace

PUBLIC ET PREREQUIS

- Tout public, entreprises, managers, salariés
- Aucun pré requis nécessaire pour suivre notre formation.

MODALITÉS DE LA FORMATION

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

NATURE DE LA SANCTION

La formation dispensée sera sanctionnée, à son issue, par la remise :

- D'une attestation de fin de formation précisant la nature, les dates, la durée les objectifs et les résultats des acquis de la formation reçue.
- D'une feuille d'émargement

LES PLUS DE LA FORMATION

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Travaux individuel, en binômes, en groupes et feed back.
- Questionnaires-tests avec autocorrection par grille de diagnostic individuel
- Livret stagiaire remis en fin de stage

MODALITÉS D 'ACCES

- Entretien de positionnement sera réalisé en amont de la formation pour mesurer l'adéquation entre la formation et les objectifs du bénéficiaire.
- Après un délai de rétractation de 11 jours ouvrés et /ou après signature du contrat / convention

Le mécanisme du conflit

- L'origine des conflits et les étapes de l'escalade
- Les différents types de conflits
- A quoi sert le conflit ? - Les vertus du conflit
- Les facteurs qui favorisent le développement du conflit
- Les conséquences des situations conflictuelles

- **Prévenir la montée du conflit**
- Gérer les incompréhensions et les agressions
- Gérer la violence verbale
- Repérer les situations conflictuelles

- **Les freins à la sortie du conflit**
- Diagnostiquer les situations de blocage
- Analyser les intérêts divergents
- Evaluer la recherche d'influence personnelle

La régulation du conflit

- Repérer les attitudes des situations de conflits et leur conséquence
- Accéder à ses émotions, gérer sa colère
- Se comporter en situations de conflit, lorsqu'on est impliqué dans le conflit entre les tiers
- Préparer une situation propice à la sortie du conflit

La sortie de conflit par la négociation

- Une méthode efficace pour y trouver des accords -
- Vérifier « l'écologie » de la solution -
- Retrouver la confiance
- Renouer la relation

La sortie de conflit par la communication

- Développer une communication adaptée
- Eviter de faire repartir le débat
- Envoyer des signes de reconnaissance adaptés
- Développer le « lâcher prise »

La sortie de conflit par la médiation

- Trouver le bon médiateur pour résoudre le conflit
- Les étapes d'une médiation
- Se comporter dans le rôle du médiateur (Nota, la médiation n'est pas abordée dans son acceptation juridique, mais dans son sens premier)

La prévention des conflits

- Développer l'empathie -
- Repérer les situations potentiellement à risques
- Entretenir une dynamique personnelle protectrice

Formation en Visioconférence sur Zoom

Afin de garantir une expérience fluide et productive, veuillez prendre en compte les informations suivantes :

1. Connexion à la Visioconférence :

Utilisez le lien Zoom fourni dans l'e-mail d'invitation pour accéder à la session. Veuillez vous connecter 15 minutes avant le début de la formation pour résoudre tout problème technique éventuel.

2. Prérequis Techniques :

Assurez-vous d'avoir une connexion Internet stable.

Utilisez un casque audio avec microphone pour une meilleure qualité audio.

Vérifiez que votre caméra fonctionne correctement si la vidéo est requise.

3. Interface Zoom :

Familiarisez-vous avec les fonctionnalités de base de Zoom, telles que le chat, la réaction, le partage d'écran, etc.

Des démonstrations seront faites au début de la session pour vous guider.

4. Documents de Formation :

Les supports de cours et documents nécessaires ont été préalablement envoyés par e-mail.

Assurez-vous de les avoir téléchargés avant le début de la formation.

5. Intéractions et Questions :

Utilisez le chat pour poser des questions pendant la session.

Des périodes de questions/réponses seront prévues à des moments opportuns.

6. Pause et Repos :

Des pauses régulières seront planifiées pour permettre de vous détendre.

Profitez de ces moments pour vous dégourdir les jambes et prendre une pause visuelle.

7. Support Technique :

Un support technique sera disponible via le chat Zoom en cas de problème.

Nous ferons de notre mieux pour résoudre rapidement toute difficulté que vous pourriez rencontrer.

Nous sommes impatients de passer une journée fructueuse avec vous. Si vous avez des questions préalables à la formation, n'hésitez pas à nous contacter par e-mail.