



ANTICIPER ET GÉRER LE CONFLIT

DURÉE : 2 JOURS (14H/PERS.)

PRIX : 3 200 EUROS HT

INSCRIPTION PAR EMAIL : CONTACT EN BAS DE PAGE

POPULATION CIBLÉE

Toute personne amenée à rencontrer des situations de conflit

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Support participant, exercices, livret d'accueil

ÉVALUATIONS

Évaluation des compétences :

quiz, exercices, mises en situations

Évaluation de la formation : enquêtes de satisfaction des stagiaires

MODALITÉS

Nombre de participants : 8 maxi

Horaires : 9h – 17h30 (7h)

Lieu : sur site client (ou espace loué)

Délai d'accès : dès 3 semaines

Situation de handicap : nous contacter

MOYENS D'ENCADREMENT

Formée en CNV, préparation mentale Coaching, certifiée DISC

OBJECTIFS

- ☐ Comprendre la dynamique des conflits pour mieux se positionner
- ☐ Anticiper le conflit et acquérir des méthodes de résolution par le dialogue
- ☐ Savoir intervenir utilement en adoptant une posture d'assertivité

CONTENU DE FORMATION

COMPRENDRE ET REPÉRER LES ÉTAPES DU CONFLIT

De la divergence au conflit ouvert : décrypter les signaux faibles

Connaitre les différentes stratégies face à un conflit

Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs en situation complexe

Développer l'écoute active

TRAVAILLER SUR LES ASPECTS ÉMOTIONNELS DU CONFLIT

Distinguer les 3 niveaux de langage

Identifier les émotions des protagonistes et leurs besoins

Comprendre et anticiper l'évolution du processus émotionnel

Adapter sa stratégie en fonction des indices émotionnels

ADOPTER UNE ATTITUDE CONSTRUCTIVE POUR ÉVITER L'ESCALADE

Équilibrer sa posture entre médiation et arbitrage

Établir et maintenir une situation de confiance

Rebondir sur une objection et diminuer le niveau d'agressivité

Formuler ses demandes de manière diplomatique

FAIRE FACE AU CONFLIT ET À L'APRÈS-CONFLIT

Préparer utilement une stratégie de négociation

Désamorcer les attitudes « manipulatrices »

Annoncer une décision difficile

Gérer l'après conflit

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaires préalables et recueil des attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : COMPRENDRE

Méthode active et participative avec mises en situations & exercices,

échanges et apports théoriques → Élaboration d'un plan d'actions personnel

APRÈS LA FORMATION : ANCRER

Une séance de partage entre pairs sur la mise en œuvre des plans d'actions pour ancrer les apports (1h 3 à 4 semaines après la formation) + quiz