

La gestion de conflit

DATADOCKÉ

DURÉE

- 2 jours

PUBLIC

Tout public souhaitant s'approprier les techniques permettant de gérer les conflits

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

TARIFS

980 € HT

VALIDATION

Évaluation finale

Faire face à un conflit dans le monde professionnel. Intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels. Analyser les conflits afin d'éviter leur répétition. Prévenir et anticiper le conflit. Comprendre les principes de la communication non verbale.

Contenu de la formation:

• **Ce qui caractérise un conflit**

- Comprendre le mécanisme du conflit interpersonnel
- Un conflit peut-il conduire à du positif ?
- Les différents types de conflits : interpersonnel, inter-collaborateurs
- Savoir identifier la nature du conflit et ses origines
- L'analyse objective des faits (un acteur, un acte, des conséquences)

• **Aborder un conflit**

- La gestion de conflits
- Résoudre un conflit en 4 étapes L'écoute active et proactive, le questionnement, la reformulation Les personnalités dites « difficiles »
- Adapter son comportement et sa communication en fonction de l'interlocuteur

• **Comprendre la naissance d'un conflit pour mieux l'anticiper**

- Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits, éviter de sortir du cadre de référence
- Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir
- Comprendre les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter

MONCAMPUSTERTIAIRE

La gestion de conflit

DATADOCKÉ

DURÉE

- 2 jours

PUBLIC

Tout public souhaitant s'approprier les techniques permettant de gérer les conflits

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

TARIFS

980 € HT

VALIDATION

Évaluation finale

- **Développer une communication positive et désamorcer les comportements agressifs**

- La communication verbale et non verbale
- Entrer en relation avec l'autre, le principe de la synchronisation
- Ecouter, faire preuve d'empathie
- Savoir dire non, développer son assertivité et adopter une attitude rassurante
- Identifier ses messages contraignants de manière à mieux les formuler
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Identifier une solution et préserver la relation avec son interlocuteur
- Faire preuve de discernement, gérer ses émotions et se concentrer sur un objectif
- Sortir du conflit

Modalités Pédagogiques:

- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Partage d'expériences
- Évaluation finale

MONCAMPUSTERTIAIRE