



Résoudre des situations difficiles

GESTION DES CONFLITS

2 jours (soit 14h00) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ¹

Formations management > Efficacité personnelle et professionnelle > Résoudre des situations difficiles

À l'issue de ce stage vous serez capable :

- De définir les différents types de conflits
- De connaître les sources de conflits
- De savoir gérer son propre comportement dans un conflit
- De se positionner de manière coopérative, constructive et positive
- De s'approprier et d'appliquer la méthode DESC

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis et est accessible à tous les niveaux.

Public concerné

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à gérer un ou des conflits.

Cette formation :

- Est animée par un formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes, et /ou certifications.
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

¹ **Modalités et moyens pédagogiques** : formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthode ** démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quizz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en œuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC, connexion internet, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

*Nous consulter pour la faisabilité en distanciel **Ratio variable selon la formation suivie.





Programme

Introduction

- Présentation de chacun et tour de table concernant les attentes de chacun
- Présentation des objectifs visés
- Présentation globale de la formation

Ce qui caractérise un conflit

- Ce qu'il est / Ce qu'il fait / Ce qu'il devient
- Les différents types de conflits
- Les sources d'un conflit

La gestion de son comportement dans un conflit

- Les attitudes dans le conflit
- Les modalités de dépassements des conflits
- La gestion de ses émotions
- Développer son assertivité et la confiance en soi
- Analyse fonctionnelle de son comportement

Se positionner de manière coopérative et positive

- Les clés d'une coopération réussie
- L'écoute active
- Le questionnement / la reformulation
- La méthode DESC : ou comment sortir d'un conflit

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

À partir de cas concrets des participants :

- Mises en situation et débriefings
- Jeux de rôle
- Plan de progrès pour chaque participant

Synthèse de la session

- Réflexion commune sur les conflits de manière globale, de la naissance aux manifestations
- Conseils personnalisés donnés par le formateur à chacun des participants pour mieux appréhender et gérer les conflits
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des mises en situation basées sur des faits réels et évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

