

MANAGEMENT

Gérer les conflits



Date de dernière mise à jour 02 juillet 2024

Durée et organisation

Durée 2 jours

Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

Objectif de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capable de :

- ▶ Faire face aux situations conflictuelles et les gérer positivement
- ▶ Dépasser les tensions et adopter une attitude gagnant/gagnant
- ▶ Acquérir les outils pour gérer les conflits
- ▶ Découvrir les astuces pour conserver son assurance

Programme

Gérer les conflits et les désaccords

- ▶ Les principales origines des conflits entre personnes
- ▶ Distinguer les différents types de conflits
- ▶ Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit
- ▶ Les grandes techniques de base pour traiter les conflits

Admission

Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

Pré-requis d'entrée en formation

- ▶ Maîtriser les savoirs fondamentaux

Modalités et délais d'accès

Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédant le démarrage de la formation.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

Coût

720 € HT

Modalités et moyens pédagogiques

Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser

- ▶ A quoi servent les émotions ?
- ▶ Les émotions de base : du déclencheur au comportement d'adaptation
- ▶ L'impact sur les relations et la performance
- ▶ Savoir reconnaître et utiliser le message des émotions pour apprendre à les maîtriser

Accompagner le changement

- ▶ Annoncer le changement
- ▶ Identifier les résistances liées au changement
- ▶ Dépasser les résistances par une attitude confrontante au regard de la réalité, et savoir rassurer
- ▶ Faire participer à l'objet du changement

S'affirmer dans des situations difficiles

- ▶ Se positionner face à une situation de conflit. Savoir exprimer : son mécontentement, sans agressivité, sans blesser et avec aplomb grâce à la méthode DESC
- ▶ Faire exprimer le point de vue de son interlocuteur
- ▶ Maîtriser ses réactions et ses attitudes, être à l'écoute des émotions
- ▶ Distinguer les comportements de ce qu'est la personne
- ▶ Les différents types de reformulation

Gérer le conflit et conclure

- ▶ Argumenter en s'appuyant sur la perception que l'interlocuteur a de la situation
- ▶ Les meilleures réponses à faire en cas de conflit ou de réclamation
- ▶ S'affirmer en responsable : décider, agir dans les situations de désaccords, s'engager dans un plan d'action

Indicateurs de performance

▶ Satisfaction stagiaire :



100 %

388 salariés formés en 2023 en Efficacité professionnelle | Communication
| Management | RH

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre service **Qualité**.

Indicateurs mis à jour le 01/07/2024

Témoignages

”

— J'ai beaucoup apprécié la méthode DESC et le triangle sauveur / bourreau / victime. Cette formation m'a permis de prendre du recul et de distinguer les différents types de personnes.

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

Modalités d'évaluation et d'examen

- ▶ Utilisation d'une grille de compétences lors des mises en situation collectives et individuelles

Validation

- ▶ Remise d'une attestation de compétences

Contacts

Contactez votre conseiller·ère inter :

- ▶ DPT 22-29 | **Nadia LE CHANU** | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | **Corinne PRIGENT** | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | **Katia CANTIN** | 02 99 74 11 89

