

**OBJECTIFS & COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES VISÉES**

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux
- Accueillir les demandes et les revendications
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit
- Gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression, tirer des enseignements

CQVT_CONF

2 jours - 14 heures

INTER ou INTRA SUR-MESURE

800 € en inter*

*pour les tarifs INTRA et demandeurs d'emploi : merci de nous consulter.

Prérequis et accessibilité

Aucun prérequis.

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Moyens pédagogiques et encadrement

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur expert en qualité de vie au travail : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.



LIEU DE FORMATION

Modula Formation
(Bordeaux / Bayonne / Limoges / La
Rochelle) et/ou à distance



DÉLAIS D'ACCÈS

Variable en fonction de votre statut, du
financeur et de notre planning inter



SUITE DE PARCOURS

Suggestion : Gestion du stress



Modalités d'évaluation :

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

www.modula-formation.com

Contactez-nous !

05 56 44 58 68

contact@modula-formation.com

7, avenue
Raymond Manaud
33520 BRUGES

LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement
- Les différents types de conflits : intra et interpersonnel, intra et intergroupe, organisationnel.

PREVENIR ET DESAMORCER LE CONFLIT

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
- Accueillir les demandes et les revendications
- Mise en situation / Débriefing collectif.

GERER LE CONFLIT

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner « à chaud »
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
- Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Mise en situation / Débriefing collectif

RESOUDRE LE CONFLIT

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le « problème ». Différencier négociable et non négociable.
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive
- Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur
- Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client
- Mises en situation avec exercices

L'APRES CONFLIT

- Revenir « à froid » sur les causes et le déroulement du conflit
- En tirer informations et idées pour progresser
- Consolider l'acquis par une pratique partagée
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

