

# APPREHENDER LES SITUATIONS COMPLEXES AU TRAVAIL



## INTER

- Durée** : 2 jours (soit 14h) - avec intersessions
- Tarif** : 840 €
- Lieu** : La Roche-sur-Yon
- Dates** : veuillez nous contacter

## INTRA

- Sur devis - nous contacter

Anticiper, désamorcer et traiter les conflits efficacement



## OBJECTIFS

Avec notre formation, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Repérer les situations sources de conflit
- Identifier son implication éventuelle dans le conflit
- Adopter le bon comportement pour favoriser la sortie de crise
- Développer ses compétences en gestion de conflit et accompagner le suivi post-conflit



## COMPÉTENCES VISÉES

- Anticiper, prévenir et gérer de manière appropriée les conflits
- Être en mesure d'analyser et d'identifier les causes des comportements agressifs
- Renforcer et mobiliser des compétences relationnelles favorisant des interactions constructives



## PUBLIC

Tout collaborateur qui exerce une mission de management d'équipe, de relation clientèle, et pour qui la gestion des conflits et l'affirmation de soi constituent des compétences clés dans l'accomplissement de ses fonctions.

**Prérequis** : Aucuns.

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.

**Délais d'accès** : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.



## PROGRAMME

### Maîtriser sa communication et sa posture face à une situation de conflictuelle

- Apprendre à se connaître afin d'adopter les comportements efficaces et sortir du conflit
- Comprendre la manière dont nous percevons les autres et la façon dont nous sommes perçus
- Identifier les facteurs qui influencent nos comportements et apprendre à les réguler - cultiver une attitude positive et constructive dans nos échanges
- Savoir s'affirmer dans une relation



## Comprendre les conflits dans un environnement professionnel

- Identifier les signes précurseurs
- Connaître les éléments favorisant le conflit et identifier les facteurs de risques
- Comprendre la place des émotions dans le conflit

## Connaître les outils pour sortir d'un conflit

- Gérer les critiques : connaître les outils pour clarifier la situation et rendre les interactions positives
- Exprimer une critique constructive : méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure)
- Apprendre à s'exprimer de façon assertive
- Répondre aux comportements déstabilisants : s'adapter face aux comportements d'agressivité et de manipulation

## Gérer le post-conflit

- Être en capacité de désamorcer une situation complexe
- Maintenir une relation saine après un conflit
- Gérer ses émotions, et prendre du recul



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique. De ce fait, le déroulement de la formation se déroule de la manière suivante : une journée de formation, puis 3 semaines de mise en application et une journée de formation pour conclure . Durant les temps de formation, des travaux en sous-groupes, de mises en situation, des exercices d'application et des ateliers de travail seront organisés.



## VALIDATION ET CERTIFICATION

Un positionnement est réalisé en début de formation.  
 A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).  
 Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation à la demande du prescripteur.



## POINTS FORTS

- Formation certifiée QUALIOPi (certification délivrée par l'État français). Cette formation est éligible aux financements publics ou mutualisés (OPCO, CPF...). Cela vous permet et d'investir sereinement dans le développement des compétences managériales, tout en optimisant votre budget de formation.
- Un intervenant expérimenté dans le management d'équipe et de projet
- Un intervenant formé et certifié au coaching individuel, collectif et d'organisation.



## COMMENTAIRES/ REMARQUES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

