

**Durée** : 2 jours en intersession

**Inter** : 560 € net / participant

**Intra** : tarif dégressif selon le nombre de participants / formation sur mesure : nous consulter pour un devis.



#### Public :

Toute personne ayant à traiter et résoudre des situations conflictuelles dans le cadre professionnel.

**Pré-requis** : aucun

**Méthodes et outils** : méthodes basées sur l'action et l'expérimentation, mises en situation, apports théoriques adaptés aux besoins et vécu des participants.

**Nature de la formation** : développement de compétences.

**Formacode** : 15054

**Référence** : MDP601

#### Validation :

Attestation de compétences



## Anticiper et gérer les conflits



### Objectifs

1. Repérer les facteurs menant au conflit
2. Connaître les processus en action
3. Identifier son rôle et sa place face ou dans le conflit
4. Connaître le rôle et la place des émotions
5. Développer des stratégies permettant de gérer et prévenir les conflits
6. Développer des modes de communication assertifs
7. S'approprier des techniques de résolution des conflits

### Programme

**Mieux appréhender les conflits pour pouvoir anticiper** : identifier les causes des conflits : pouvoir, valeurs, besoins, territoire, culture, résistance aux changements / déterminer les types de conflits, inter-personnels et/ou d'organisation, et les différentes façons de les aborder : lutte, compromis et solutions créatives / détecter les signes précurseurs des conflits et identifier les représentations mentales des différents protagonistes concernés / analyser les causes qui sous-tendent les conflits, de manière à pouvoir les désamorcer et/ou lever les blocages.

**Gérer les conflits de manière créative** : identifier le style relationnel et le mode d'intervention les mieux adaptés à la gestion du conflit : négociation, arbitrage ou médiation / adopter, de préférence, une approche participative « Gagnant-Gagnant » de résolution de conflits / ooser le conflit comme un simple problème à résoudre en le dépouillant de son contexte passionnel / adopter une démarche logique de résolution de problème : recherche des causes, des points de vue divergents, des solutions) / éviter les jugements de valeur pour pouvoir établir, en les graduant, des consensus / développer sa capacité d'écoute active et d'empathie, ainsi que le questionnement / utiliser tout son potentiel de négociateur (Gagnant/Gagnant) en développant sa créativité et en apprenant à mieux gérer son stress pour éviter les rapports de force et les compromis insatisfaisants.

#### Où ?

##### Châlons en Champagne

03.52.82.95.16

##### Vitry le François

03.52.82.95.10

#### Sur site

contact@lrc-formation.com

#### Financement

PFE

Autres :

nous consulter.



Avant la formation : questionnaire d'évaluation des besoins des participants.

Après la formation : évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle.