

# GÉRER LES CONFLITS

MN12

2 jours (14h) 1 450,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Diagnostiquer les causes d'un conflit • Maîtriser ses propres réactions en situation de conflit • Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit

## Profil Stagiaire(s)

cette formation s'adresse aux personnes en position de management ou étant confrontées à des situations conflictuelles

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil animateur(s)

cette formation est animée par un expert en gestion de conflits



## PROGRAMME

### Repérer et mettre au jour un conflit

Identifier les effets d'un conflit  
Comprendre le mécanisme d'un conflit  
Avoir une vision systémique  
Identifier les causes sous-jacentes principales

### Se connaître en situation de conflit

Identifier les attitudes personnelles face à un conflit  
Faire un diagnostic de son propre comportement  
Prendre en compte les émotions et les croyances

### Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre  
Pointer les motivations, les intérêts, les projets cachés

### Savoir rétablir une communication positive

Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation  
Organiser la rencontre  
Maîtriser les outils d'une bonne communication  
Être souple et tolérant  
Changer de vision, recentrer

### Gérer un conflit avec un tiers

Identifier le stade d'avancement du conflit  
Tester la « bonne foi » de l'interlocuteur  
Faire appel à un médiateur  
Faire appel à un arbitre en dernier recours  
Imaginer, faire proposer des solutions négociées

### Consolider l'avenir et anticiper

Consolider la sortie de conflit  
Faire prendre des engagements et assurer le suivi  
Entretien la cohésion et la coopération de l'équipe

### Compléter la formation avec les modules e-learning :

- analyse transactionnelle : construire un échange assertif  
- déjouer les manipulations

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## Nos sessions

23 - 24 févr. 2023 : Paris

13 - 14 avr. 2023 : A Distance

12 - 13 juin 2023 : Paris

11 - 12 sept. 2023 : A Distance

19 - 20 oct. 2023 : Paris

30 nov. - 1 déc. 2023 : A Distance / Paris

# GÉRER LES CONFLITS

MN12

2 jours (14h) 1 450,00 €<sup>HT</sup>

## Méthodes pédagogiques & Evaluation

Cette formation en management propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés en entreprise.

Elle apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflits, ainsi que des outils de comportement adaptés.

Les principaux outils font l'objet d'exercices et de simulations/

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Les sessions en région sont organisées par notre partenaire A Bonne Ecole.

## Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

## Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## En complément

### Après cette formation vous pourrez suivre :

- Manager et Motiver les Personnalités Difficiles
- Assertivité : s'affirmer dans les situations difficiles (niveau 2)

### Cette formation fait partie de :

- Formation au Management d'une Equipe (parcours certifiant éligible CPF)