

# 90 MN CHRONO POUR AVOIR LES CLÉS DE LA GESTION DES CONFLITS

Anticiper et gérer les conflits potentiels.

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : 7190159

Durée :  
0,2 jour (1,5 heures)

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 190 € HT

## OBJECTIFS

Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle.

Constituer une boîte à outils pour gérer les conflits efficacement.

## POUR QUI ?

Toute personne souhaitant acquérir les clés de la gestion des conflits.

Code dokélio :

## PRÉREQUIS

### Compétences acquises:

À l'issue de la formation, vous saurez faire face au conflit et l'appréhender au moyen d'outils précis.

## PROGRAMME

90 mn chrono pour avoir les clés de la gestion des conflits

### 45 minutes pour comprendre et prévenir les conflits

Partage d'expériences : les situations conflictuelles fréquemment rencontrées en entreprise.

- Connaître les étapes d'un conflit.
- Repérer les signaux d'alerte.
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit.
- Minimiser les risques de conflits.
- Communiquer efficacement.

### 15 minutes pour se connaître face au conflit

• Les participants prennent ce temps pour identifier les conflits auxquels ils ont été confrontés et comprendre leur comportement face au conflit.

Autodiagnostic : son comportement face au conflit.

Exercice d'application : analyse d'un conflit vécu et identification des signes avant-coureurs, des solutions qui auraient pu être trouvées pour l'anticiper et le maîtriser.

### 30 minutes pour appréhender diverses techniques de résolution de conflits

- Accepter de ne pas tout maîtriser.
- Prendre en compte et distinguer les éléments émotionnels / factuels.
- Gérer l'agressivité.
- Mettre en place une stratégie gagnant-gagnant.

Mise en situation : expérimentation des comportements à adopter en cas d'agressivité, d'évitement, de repli sur soi.

## INTERVENANTS

Patrick ZACHARIS

