

## GERER DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES CONFLITS

### ***Identifier les formes et mécanismes des conflits***

- Savoir repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipe, structurels ou organisationnels

### ***Décrypter le fonctionnement de ses interlocuteurs et/ ou de son équipe en situation complexe***

- Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur...
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non verbaux
- Analyser la situation de manière factuelle
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs
- Connaître les mécanismes de votre équipe en situation conflictuelle

### ***Les clés pour prévenir et maîtriser les conflits***

- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non verbaux
- Analyser la situation de manière factuelle
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteurs
- Connaître les mécanismes de votre équipe en situation conflictuelle
- Mettre en place les règles du jeu en impliquant tous les acteurs
- Trouver des solutions ensemble
- Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressenti de façon positive
- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange
- Gérer son stress
- Améliorer sa communication pour une meilleure cohésion d'équipe
- Les bonnes pratiques de communication

# PROGRAMME DE FORMATION

<b>Public concerné et prérequis :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel</li><li>- Équipe en situation conflictuelle</li><li>- Aucun prérequis</li></ul>	<b>Durée :</b> <u>Nb d'heures</u> : 7 - <u>Nb de jours</u> : 1 <u>Effectif</u> : 4 à 6 personnes
<b>Objectifs :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face.</li><li>- S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre tout type de conflit.</li><li>- Maîtriser ses émotions et savoir rester serein, attentif, crédible et ferme face aux comportements agressifs.</li><li>- Savoir faire preuve d'écoute et d'autorité, de flexibilité et d'exigence</li></ul>	<b>Méthodes pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Autodiagnostic</li><li>- Analyse des situations</li><li>- Mise en situation – Jeux de rôle</li></ul> <b>Moyens pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tableau blanc / paper board</li><li>- Vidéoprojecteur</li><li>- Support de cours</li></ul>
<b>Animateur</b> Consultant Formateur en Communication, Management et Développement Personnel	<b>Suivi de formation / appréciation des résultats</b> Une évaluation pré formative en début de formation et post formative à chaud sous forme QCM sera réalisée.  Remise d'une attestation de formation.
<b>Version 2022</b>	<b>Mise à jour 19/04/2022</b>