

**Code de la formation**

- MG-CONF

**Niveau**

- Thématique

**Pré-requis**

- Tout public

**Durée**

- 2 jours (14 heures)

**Lieu**

- Dijon

**Type de formation**

- Inter
- Intra
- Individuelle
- Sur Mesure

**PRÉVENIR ET MAÎTRISER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN****OBJECTIFS :**

- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit dans l'équipe
- Renforcer les comportements positifs et reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Apprendre comment sortir des conflits et garder l'ambiance positive et constructive au sein de l'équipe
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs

**PUBLIC CONCERNÉ :**

- Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles (responsables d'équipes, managers)

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :**

- Formation adaptée aux besoins professionnels (prise de contact en amont)
- Supports et cas pratiques remis en fin de formation

**INTERVENANT :**

- Psychologue, formatrice et coach depuis plus de 10 ans.

**PROGRAMME DE LA FORMATION****Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes**

- Définition des conflits et de leurs différents types
- Styles de gestion de conflits et rôles du manager
- Impact sur l'entreprise et la performance de l'équipe
- Réactions efficaces et inefficaces
- Partage d'expérience : les situations conflictuelles le plus fréquemment rencontrées.
- Autodiagnostic : son comportement face à un conflit

**Anticiper et prévenir les conflits**

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre les causes et nature des conflits
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits
- Mise en situation : expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe

**Décoder les conflits grâce à l'écoute et au questionnement**

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes
- Application : décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants

**Résoudre un conflit**

- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser et stopper un interlocuteur réactif ou manipulateur
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Repérer ses propres signes avant-coureurs de stress
- Accepter ses propres limites pour mieux se préserver
- Application : expérimentation des comportements et stratégies les mieux adaptés en cas d'agressivité, de manipulation