

## **CONCERNE**

Tout personnel en situation de management fonctionnel ou hiérarchique devant gérer des situations conflictuelles.

## **PRÉREQUIS**

Aucun prérequis n'est nécessaire.

## **OBJECTIFS**

- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations difficiles et agir avec sérénité.
- Gérer son émotion, son stress et maîtriser les comportements agressifs.

## **DURÉE**

1 jour

## **SANCTION**

Attestation de compétences

## **PÉDAGOGIE**

Mise en évidence des situations pouvant déboucher sur des conflits et construction d'une démarche positive.

## **LIEU**

EN ENTREPRISE

## **CONTENU DÉTAILLÉ**

### **REPÉRER ET COMPRENDRE LES SOURCES DU CONFLIT**

Identifier le mécanisme et les différentes phases d'un conflit.

Connaître les réactions physiologiques.

Évaluer et reconnaître son état de stress personnel.

### **METTRE EN ŒUVRE UNE ATTITUDE SEREINE, MAÎTRISER SA RELATION**

Refuser une contrainte inopportune : savoir dire « non ».

Prendre du recul.

Adopter un état d'esprit positif.

Attitude de communication efficace.

Réduire les tensions inutiles par un comportement adapté.

### **GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**

Identifier la source.

Analyser son comportement dans un conflit.

Désamorcer les blocages.

### **IDENTIFIER LA STRATÉGIE DE SES INTERLOCUTEURS**

Observer, analyser, comprendre son non-verbal.

Identifier ses intérêts.

Pointer ses motivations.

Comprendre ses bénéfices attendus.

### **RAMENER SON INTERLOCUTEUR DANS UNE ATTITUDE DE RÉOLUTION POSITIVE**

Appréhender le recadrage positif.

Maîtriser le changement de plan.

Utiliser le repositionnement « gagnant-gagnant ».

### **ANALYSER ET METTRE À PLAT LE DIFFÉREND**

Identifier les solutions palliatives.

Souligner et formaliser l'accord.

Vérifier la disposition finale de l'interlocuteur.

### **CONCLURE ET PRÉPARER L'AVENIR**

Renforcer la qualité de la relation.

Anticiper les prochains différends.

Construire la base commune du règlement des prochains différends.