

### 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.

### INTERVENANT :

Nos formateurs, spécialistes des thématiques abordées, sont sélectionnés et évalués au regard de leurs connaissances techniques et pédagogiques.

### SUIVI EVALUATION DES ACQUIS :

En début de formation : recueil des attentes et des objectifs individuels des stagiaires.

En fin de formation : tour de table pour relever le niveau d'atteinte des objectifs et réponse aux attentes exprimées.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires : fiche d'évaluation Qualité à chaud.

Evaluation des acquis de la formation : fiche de compétences.

Feuille de présence.

Attestation de formation et cas échéant certification de compétence.

### ACCESSIBILITE :

Pour les formations se déroulant dans l'entreprise, cette dernière devra s'assurer des conditions d'accessibilité à la formation des personnes en situation d'handicap. Dans nos centres, pour tout handicap, le commanditaire devra informer GEDAF ELSETE pour prévoir les conditions d'accueil, ou contacter notre référent handicap par email [info@gedaf.fr](mailto:info@gedaf.fr)

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Cf proposition commerciale ou calendrier Inter Entreprises.

### 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.