

## Appréhender et gérer les conflits

Les programmes de formation de CONSENSO sont adaptés et « sur-mesure »

### Public :

Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles.

Prérequis :	Expérience souhaitable en management
Condition d'accès à la formation :	Test de positionnement
Durée :	2 jours
Lieu :	Intra: France , Inter-entreprises : Ile de F., Hauts de F.
Tarif :	900.00€HT par participant
Date des sessions	Nous contacter
Evaluation en début de formation	Recueil des besoins
Nombre de participants par groupe :	Minimum 5 personnes, maximum 8 personnes

### Objectifs : à l'issue de la formation, les participants

- Connaîtront et identifieront les différents types de conflit.
- Mettront en œuvre les outils pour prévenir et anticiper les conflits.
- Maîtriseront les outils d'analyse des conflits pour les résoudre.
- Déploieront avec aisance les méthodes de résolution de conflit, notamment le DESC.
- Analyseront leurs émotions face aux comportements conflictuels.

### Programme :

- Comprendre les différents types de conflits (constructifs, destructifs, d'intérêt, de pouvoir, d'opinion ...).
- Identifier les sources d'un conflit (organisation du travail, hiérarchie, psychologie).
- Les différentes attitudes dans un conflit (les comportements efficaces pour affronter la gestion de crise).
- Anticiper pour éviter les tensions.
- Régler les conflits (personnes impliquées, enjeux,) :
  - Les différentes étapes de la résolution. Méthode DESC
  - Les différents outils de la négociation, de la régulation et d'arbitrage.
- Dominer ses émotions pour mieux dialoguer (reconnaître les émotions, permettre l'expression de soi).
- Mise en situation :
  - Etude des retours d'expériences des participants
  - Analyse des différents acteurs des conflits évoqués.
  - S'exprimer sur ses attitudes et ses comportements face à une situation difficile.

**A l'issue de la formation, un test de niveau est réalisé et une attestation de stage est remise au stagiaire.**