



Anticiper et gérer les conflits

Référence :
CDV.63

Durée conseillée :
1 jour

Tarif en inter-entreprise :
650 € HT / personne

Tarif en intra-entreprise :
1440 € HT/ jour / groupe

<https://www.cnfce.com/formation-anticiper-les-conflits>

Formation anticiper les conflits et les litiges : N'attendez pas le conflit, anticipez-le !

Vous recherchez une formation courte pour anticiper et gérer les conflits ? Notre stage de **formation anticiper les conflits sur 1 jour** vous permettra de comprendre et d'aborder les conflits sereinement. Concentrée sur 7 heures, cette formation est proposée à l'ensemble des salariés souhaitant découvrir la gestion des conflits sur le modèle du **fast training**. A la suite de cette journée, vous serez en mesure de comprendre le fonctionnement d'un conflit et d'adopter une posture adaptée visant à juguler sa montée en puissance.

Ce programme de formation sur la gestion de conflits est également disponible sur 2 jours.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes
- Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles
- Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale
- Favoriser une communication constructive et positive pour éviter le conflit

Programme

Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement

pour mieux anticiper

- Savoir appréhender la définition et la **typologie des conflits**, comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle
- Comprendre les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter
- Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits, éviter de sortir du cadre de référence
- Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir

Développer une communication positive dans le cadre d'un échange délicat / complexe

- Retour sur les principes de la **communication verbale** et non verbale
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre, maîtriser le principe de la synchronisation
- Développer son attitude d'écoute et son empathie
- Reformuler et diagnostiquer la situation de façon à travailler sur une situation commune
- Identifier ses messages contraignants
- Qu'est-ce que les états du moi en analyse transactionnelle et les jeux de manipulation ?

Désamorcer les comportements agressifs, gérer ses émotions et son stress

- Prendre du recul et **gérer son stress**, comprendre ses réactions pour adopter de nouveaux réflexes
- Savoir dire "non" et capitaliser sur son assertivité, adopter une attitude rassurante
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Identifier une solution et préserver la relation avec son interlocuteur
- Faire preuve de discernement, gérer ses émotions et se concentrer sur un objectif

Programme daté du 31/03/2020

Public & prérequis

Public cible

Tout public souhaitant s'approprier les techniques permettant de gérer les conflits

Pré-requis

Aucun prérequis n'est obligatoire ou conseillé pour suivre la formation anticiper et gérer les conflits

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques
- Formation tournée vers l'interactivité et l'échange
- Exercices ludiques et pratiques
- Support de cours formation anticiper les conflits

Évaluation des acquis en fin de formation

Dates et lieux

Date de début	Date de fin	Lieu de formation
11-12-2020	11-12-2020	LYON
17-12-2020	17-12-2020	CLASSE VIRTUELLE
15-01-2021	15-01-2021	LYON
28-01-2021	28-01-2021	PARIS
17-02-2021	17-02-2021	CLASSE VIRTUELLE
26-02-2021	26-02-2021	LILLE
26-03-2021	26-03-2021	BORDEAUX
12-04-2021	12-04-2021	LYON
23-04-2021	23-04-2021	LILLE
03-05-2021	03-05-2021	CLASSE VIRTUELLE
01-06-2021	01-06-2021	PARIS
18-06-2021	18-06-2021	BORDEAUX
07-07-2021	07-07-2021	LYON
05-08-2021	05-08-2021	LILLE
23-08-2021	23-08-2021	BORDEAUX
07-09-2021	07-09-2021	CLASSE VIRTUELLE
20-09-2021	20-09-2021	PARIS
08-10-2021	08-10-2021	CLASSE VIRTUELLE
03-11-2021	03-11-2021	LYON

18-11-2021	18-11-2021	LILLE
06-12-2021	06-12-2021	BORDEAUX
24-12-2021	24-12-2021	PARIS

