

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

**2 jours**

## RÉSoudre LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### INTRODUCTION À LA GESTION DES CONFLITS

- › Définition d'un conflit, du désaccord au conflit ouvert
- › Les types de conflits : interpersonnels, intergroupes, d'intérêt...
- › Les conséquences d'un conflit non géré
- › L'aspect positif possible d'un conflit

Réflexion en sous-groupe et restitution

#### IDENTIFIER LES PERSONNALITÉS COMPLEXES VOIRE DIFFICILES

- › Définition d'une personnalité dite difficile
- › Typologie des différentes personnalités
- › Création d'un environnement propice à la coopération

#### COMMUNIQUER EFFICACEMENT POUR PRÉVENIR LES MALENTENDUS

- › Qu'est-ce qu'une bonne communication : les conditions et obstacles
- › Différencier faits, sentiments, opinions, jugements

Atelier : dessine-moi la communication

#### COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ POUR MIEUX LA GÉRER

- › Les différentes phase de l'agressivité
- › Identifier les situations propices à l'agressivité
- › Les conséquences sur la santé mentale et physique
- › Derrière l'agressivité, un besoin : reconnaître les causes sous-jacentes et les besoins de son interlocuteur
- › Définir ses limites face à l'agressivité
- › Adopter un comportement assertif

Test de Gordon : autodiagnostic de ses comportements habituels dans les relations sociales

#### IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS MANIPULATEURS POUR LES DÉJOUER

- › Définition de la manipulation
- › Détection de la manipulation à l'aide d'une grille en six points
- › Identifier les jeux psychologiques - Focus sur le triangle de Karpman
- › Acquisition d'outils pour inverser la situation
- › Comment évacuer la culpabilité ?

#### GÉRER SES ÉMOTIONS ET SON STRESS EN SITUATION DE CONFLIT

- › Qu'est ce que l'intelligence émotionnelle et comment la développer
- › Le DESC pour exprimer son ressenti

Entraînement au DESC

- › Définition du stress
- › Gérer son stress et se préserver : les outils essentiels

#### OBJECTIFS

- Repérer les origines, les types de conflits et signaux précurseurs de conflits au sein d'une entreprise ou d'un établissement.
- Identifier les personnalités complexes voire difficiles.
- Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits.
- Déjouer les comportements manipulateurs.
- Gérer l'agressivité ainsi que ses émotions et son stress en situation de conflit.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- 2 journées entièrement dédiées aux techniques de gestion des conflits et des personnalités avec lesquelles il est compliqué de communiquer, de travailler
- Des jeux de rôles, exercices pratiques et boîte à outils permettant de développer des stratégies pour gérer les relations complexes, difficiles, de manière constructive.

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

DRH, responsables et collaborateurs RH, managers, tout collaborateur souhaitant acquérir les comportements et outils permettant d'anticiper ou résoudre les situations conflictuelles

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes  
 Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)  
 Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation  
 Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
 Évaluation à chaud et à froid

#### TARIFS

1 520 € HT - Réf : PNL-GEDI

Validité : 30 juin 2024

#### PROCHAINES SESSIONS

**Formation à distance :**  
 les 4 et 5 avril 2024  
 les 17 et 18 octobre 2024

**Paris Montparnasse :**  
 les 13 et 14 juin 2024  
 les 12 et 13 décembre 2024

### Participant(e)

Mme  M. Nom.....

Prénom.....

Fonction.....

E-mail .....

(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe).....

Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :  
.....

### Formation choisie

Titre .....

Référence.....

Dates .....

Lieu.....

Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).  
Merci de préciser votre choix :  
 Formation + Accès e-ressources pendant un an \*  Formation seule

### Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie .....

### Entreprise / Établissement

Raison sociale.....

Adresse .....

Code postal | | | | | ..... Ville.....

Téléphone ..... Fax.....

N° d'identification (TVA intracommunautaire) .....

Code APE / NAF ..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | |

### Responsable de l'inscription

Mme  M. Nom ..... Prénom.....

Service/Fonction.....

Tél. (ligne directe) ..... E-mail.....

### Facturation/Règlement

#### FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de  Mme  M.

Nom.....

Prénom.....

Service/Fonction.....

E-mail .....

Libellé de la facture.....

.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser .....

.....

.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI  NON

Si OUI, numéro : .....

GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

#### Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF  Entreprise  OPCO

#### FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO .....

Numéro de prise en charge .....

Adresse de votre OPCO .....

.....

Code postal | | | | | ..... Ville.....

*Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.*

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur [www.gereso.com/cgv/](http://www.gereso.com/cgv/)