GESTION DES CONFLITS

2 jours

PRÉVENIR OU 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
Atelier : se positionner sur les cinq compétences en fonction de soi et d'autrui
› 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 situations à potentiel conflictuel et les comportements 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

Toute personne qui développe des relations professionnelles (collègues, prestataires, clients, fournisseurs, élus ...)

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

1 555 € HT - Réf : PNL-GEDI

Validité : 30 juin 2025

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
le 31 mars 2025 et le 1 avril 2025
les 11 et 12 septembre 2025

Paris Montparnasse :
les 6 et 7 février 2025
les 10 et 11 juin 2025
les 15 et 16 décembre 2025

BULLETIN D'INSCRIPTION

GERESO SAS - 38 rue de la Teillaie
CS 81826 - 72018 LE MANS Cedex 2
Tél. 02 43 23 09 09 - Fax 02 43 23 77 07
formation@gereso.fr - www.gereso.com

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) .....

Mesures compensatoires pour les personnes en situation d'handicap :

.....

Formation choisie

Titre .....

Référence .....

Dates .....

Lieu .....

Options proposées pour certaines formations :
- Accès e-ressources pendant un an (remise de 40% sur le prix public)
- Veille juridique pendant un an (remise de 70% sur le prix public)
- Expertise décisionnelle d'une heure (remise de 30% sur le prix public)

Merci de préciser votre choix :

☐ Accès e-ressources* ☐ Veille juridique* ☐ Expertise décisionnelle

Indiquez le tarif total (Formation + option(s) choisie(s)) .....

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/mentions-legales-et-cgv*

Les informations recueillies sur ce formulaire sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont enregistrées dans un fichier informatisé par GERESO dans la finalité de traitement de votre demande. Conformément à la loi "informatique et libertés", vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou supprimer en vous adressant à : dpo@gereso.fr
** Les options "accès aux e-ressources pédagogiques" et "veille juridique", proposées en option en complément de la formation, sont renouvelables annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée un mois avant la date d'échéance.*