Formation Maîtriser les conflits

prévention, résolution, après-conflit

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Les participants apprendront à rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Référence	GDF
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 590 €HT
Repas	repas inclus

Objectifs

| Détecter les indices préconflictuels et les signaux d'alarme
| Accueillir les demandes et les revendications
| Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur
| Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
| Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Public

| Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

Les différents types de conflits
| Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.
| Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.
| Réflexion collective
| Partage d'expériences et échanges de pratiques.

Prévenir et désamorcer le conflit
| Détecter les indices préconflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.
| Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
| Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.
| Accueillir les demandes et les revendications.
| Mise en situation
| Mises en situation filmées. Débriefing collectif.

Gérer le conflit
| Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
| Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud".
| Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
| Echanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
| Echanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
| Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.
| Mise en situation

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
- du 7 au 8 août 2025
- du 4 au 5 septembre 2025

PARIS
- du 24 au 25 juillet 2025
- du 28 au 29 août 2025

AIX-EN-PROVENCE
- du 7 au 8 août 2025
- du 2 au 3 octobre 2025

BORDEAUX
- du 7 au 8 août 2025
- du 2 au 3 octobre 2025

GRENOBLE
- du 7 au 8 août 2025
- du 20 au 21 novembre 2025

LILLE
- du 7 au 8 août 2025
- du 2 au 3 octobre 2025

LYON
- du 7 au 8 août 2025
- du 2 au 3 octobre 2025

NANTES
- du 7 au 8 août 2025
- du 2 au 3 octobre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

| Mises en situation filmées. Débriefing collectif.

Résoudre le conflit
| Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non négociable.
| Définir la marge de manoeuvre, déterminer les options praticables.
| Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
| Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
| Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
| Traiter le contradicteur systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
| Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.
| Travaux pratiques
| Mises en situation filmées avec exercices autour du triangle dramatique.

L'après-conflit
| Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
| Consolider l'acquis par une pratique partagée.
| Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.
| Exercice
| Plans d'actions individualisés.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.