

# GERER ET ANTICIPER UN CONFLIT

## OBJECTIFS :

- ★ Maîtriser les mécanismes de base de la communication
- ★ Comprendre le mécanisme d'un conflit
- ★ S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre tout type de conflit
- ★ Tirer les leçons d'un conflit pour savoir anticiper le prochain

## DUREE :

2 jours

## PRIX :

1220 €/par stagiaire incluant le repas du midi et les pauses

## LES + DE LA FORMATION :

- Mises en situation immédiate
- Rythme actif
- Jeux pédagogiques

## CONTENU :

### 1<sup>er</sup> JOUR

- Caractéristiques d'un conflit
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il éviter les conflits ?
- Connaître les principales sources des conflits.
- Caractériser la nature et le niveau du conflit.
  - Méthode d'analyse de différents types de conflits
- Identifier les causes des conflits.
- Comprendre la stratégie des différents acteurs.
- Diagnostiquer son mode d'intervention

### 2<sup>ème</sup> JOUR

- Démarche de résolution des conflits
- Comprendre comment l'autre construit le conflit.
- S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- Réguler et traiter les transgressions.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- Assurer la médiation.
  - Anticiper les conflits et les modalités d'intervention
- La genèse des conflits et les signes avant coureurs.
- Comprendre les mécanismes de détérioration du climat

## **PUBLIC CONCERNE**

Ce stage est destiné à toute personne qui, dans le cadre de son activité, est confrontée à des conflits potentiels : managers, responsables d'équipe ou toute personne dont l'activité conduit à échanger et à négocier avec d'autres entités de l'entreprise ou de l'extérieur

## **PRE-REQUIS**

Aucun

## **MOYENS PEDAGOGIQUES**

Un support complet sera remis à chaque stagiaire qui lui permettra de revoir chaque thématique abordée durant la formation.

Ateliers de mises en situation, outils.

## **INTERVENANT**

### **Christine CHARRAULT**

**Consultante, formatrice, psychothérapeute et recruteur, Maître Praticien PNL,** précédemment Responsable d'Agence de Travail Temporaire, Christine anime depuis de nombreuses années des formations actions dans les **secteurs du Management, de la vente et de la communication.**

	Aix en Provence	Bandol	Avignon
<b>ANNEE 2010</b>			
Octobre	<b>4 et 5</b>		
Novembre			
Décembre		<b>2 et 3</b>	
<b>ANNEE 2011</b>			
Janvier			
Février			<b>14 et 15</b>
Mars			
Avril			
Mai	<b>2 et 3</b>		
Juin			<b>27 et 28</b>
Juillet			
Septembre	<b>12 et 13</b>		
Octobre			
Novembre		<b>14 et 15</b>	
Décembre			