

# Gérer et anticiper les conflits - PGECO

**Code produit :** PGECO

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 14.0

**Tarif :** 924,00 € HT

**Eligible DDA :** non

**Public :**

Dirigeants, managers et collaborateurs souhaitant optimiser leur capacité de réaction aux situations conflictuelles professionnelles

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- comprendre les mécanismes psychologiques à la base des conflits et apprendre à en sortir
- poser les bases d'une communication non conflictuelle

## Programme de la formation

### 1-Réagir au conflit

- Analyser un conflit
  - Conflit lié à un projet

- Conflit lié à des désaccords de modalités
- Conflit relationnel
- Anticiper un conflit
  - Repérer les signes précurseurs (verbaux et non verbaux)
  - Détecter les personnalités difficiles
  - Maîtriser la nature des tensions et des objections
- Canaliser ses comportements
  - Prendre en compte ses émotions et ses croyances
  - Etre ferme et gérer l'opposition
  - Accepter les critiques
- Etre actif dans l'échange
  - Confiance en soi
  - Empathie
  - Ecoute active

## 2-Résoudre les tensions

- Identifier les facteurs suscitant les situations agressives
  - Comprendre les mécanismes de l'agressivité
  - Déterminer les facteurs déclencheurs de l'agressivité
  - Faire face aux risques des agressions verbales et physiques
- Mettre en œuvre une communication efficace
  - Pratiquer la communication assertive
  - Utiliser la méthode de résolution
  - Gagner la confiance réciproque
- Jouer le médiateur
  - Définir et arbitrer les règles
  - Négocier et faire accepter les solutions gagnant/gagnant
  - Etablir un plan d'action commun

## Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage

- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

## **Méthodes pédagogiques**

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.