

# Gestion des conflits « Gagnant - Gagnant »

2 Jours - 13 heures

## Objectifs de la formation

- Découvrir les outils et méthodes pour gérer avec efficacité une situation conflictuelle dans son univers professionnel
- Développer de nouveaux comportements facilitants la résolution des conflits dans un esprit Gagnant – Gagnant
- Connaître le processus de gestion des conflits et savoir l'appliquer efficacement

## Profil

- Toute personne souhaitant développer ses compétences comportementales dans la gestion de crises et de conflits ponctuels

## Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Déroulement des journées

1. **Prévenir une crise par une gestion du stress anticipée**
  - Connaître les manifestations et les origines du stress
  - Connaître l'impact de la pression externe et de votre stress sur vos comportements
  - Savoir réagir avant la crise
  - Faire face à la pression que vous impose votre entourage
  - Savoir demander plutôt qu'attendre
  - Gérer vos imprévus pour gérer votre stress
2. **Anticiper pour prévenir les conflits**
  - Etablir des règles de communication claires dans votre univers professionnel
  - Savoir utiliser la communication comme levier d'anticipation
  - Développer sa capacité à affronter un début de crise
  - Développer un mode d'expression sans ambiguïté
  - Savoir différencier : faits-opinions-sentiments-jugements
3. **Comprendre les mécanismes d'un conflit**
  - Les signes avant-coureurs et la transformation en conflit
  - Identifier un conflit et ses origines
  - Définir la nature d'un conflit
  - Repérer les divers modes d'expression d'un conflit
  - Maîtriser les comportements générateurs de conflits
  - Détecter les bénéfices d'un conflit
  - Repérer les « jeux » dans un conflit et les interrompre
4. **Gérer un conflit simple**
  - Analyser la situation pour résoudre le conflit
  - Vouloir sortir du conflit
  - Rechercher toute information utile pour gérer et sortir d'un conflit
  - Connaître les objectifs de tous les acteurs concernés
  - Faire exprimer les positions de chaque acteur
  - Utiliser des techniques « gagnant-gagnant » de résolution des conflits

# Gestion des conflits « Gagnant - Gagnant »

2 Jours - 13 heures

## Méthodes Pédagogiques

- Groupe à taille humaine pour privilégier la qualité des échanges 4 à 10 personnes maximum
- 40% d'apports théoriques & méthodologiques et 60% de mises en pratique
- Notre méthodologie pédagogique privilégie l'expérience et la mise en pratique des théories abordées lors de la formation afin de permettre une intégration simple, efficace et concrète grâce aux :
  - Quizz, tests, mises en situation et exercices ludiques
  - Échanges et partages d'expériences entre participants, travail en sous-groupe et réflexion individuelle
  - Boîte à outils, cartes « trucs et astuces », balle anti-stress, liens vidéos, ...
- Support de cours remis à chaque stagiaire ou mis à disposition sur plateforme Web

## Evaluation de la formation

- Questionnaire préalable communiqué en amont pour connaître les attentes
- Evaluation tout au long de la formation au travers d'échanges et de questions visant à valider la pleine compréhension des concepts et enseignements transmis
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

## Validation de la formation

- Tour de table en fin de formation pour valider les acquis
- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation

## Modalités

- Toutes les modalités, les dates et l'accessibilité sont consultables sur notre site <https://www.afcom-performance.com/nos-services/formations>