

## ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

[Accueil](#) > [RH](#) > [Formation](#)

Dans tout groupe humain travaillant ensemble au quotidien il n'est pas rare de rencontrer des conflits. Manager demande aussi de prévenir les conflits, lorsqu'ils n'ont pu être évités, il est indispensable de trouver le juste positionnement et de les désamorcer pour revenir à une situation sereine.

Si vous souhaitez en finir avec les conflits et les situations délicates, participez à la formation du **mardi 10 mai 2022 de 9h00 à 17h00**, animée par Madame **Isabelle Benech**, formatrice experte en management. A l'issue de cette journée, il vous sera possible de :

- comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes
- Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles
- Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale
- Favoriser une communication constructive et positive pour éviter le conflit

### Programme de la formation

#### *Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement pour mieux anticiper*

- Savoir appréhender la définition et la typologie des conflits, comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle
- Comprendre les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter
- Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits, éviter de sortir du cadre de référence
- Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir

#### *Développer une communication positive dans le cadre d'un échange délicat ou complexe*

- Retour sur les principes de la communication verbale et non verbale
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre, maîtriser le principe de la synchronisation
- Développer son attitude d'écoute et son empathie
- Reformuler et diagnostiquer la situation de façon à travailler sur une situation commune
- Identifier ses messages contraignants
- Qu'est-ce que les états du moi en analyse transactionnelle et les jeux de manipulation ?

#### *Désamorcer les comportements agressifs, gérer ses émotions et son stress*

- Prendre du recul et gérer son stress, comprendre ses réactions pour adopter de nouveaux réflexes
- Savoir dire "non" et capitaliser sur son assetivité, adopter une attitude rassurante
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Identifier une solution et préserver la relation avec son interlocuteur
- Faire preuve de discernement, gérer ses émotions et se concentrer sur un objectif

### Procédure d'inscription

En ligne via votre ENT (tuto), pour cette formation sélectionner l'action n° **2017**

Nombre de places : 12

Clôture des inscriptions : 2 semaines avant la formation

### Télécharger