

# Prévenir et gérer les conflits interpersonnels

## Objectifs

### À l'issue de ces 7 heures, vous

- **Saurez** (savoir)
  - Décoder les enjeux et processus de vos situations relationnelles difficiles
  - Comprendre les étapes de la dégradation relationnelle
  - Intégrer votre profil et celui de vos interlocuteurs
  - Identifier vos sources et scénarii profonds
- **Pourrez** (Savoir-faire, savoir-faire et faire-savoir)
  - Maîtriser une méthodologie et des outils pour sortir par le haut des situation relationnelles difficiles
  - Limiter les tensions en agissant pendant qu'il en est encore temps
  - Construire votre boîte à outil pour solutionner les conflits existants en mode "adulte-adulte"

## Programme

### 2H = ne nous fâchons pas...

- De quoi parlons-nous ?
  - Crise, conflit ou incivilité?
  - 3 types de situations relationnelles difficiles et facteurs d'amplification typiques
  - Profils et comportements " pyromanes "
- Intégrons l'impact de la mécommunication

### 2H30' = Analysons nos irritants profonds pour revenir à leur source

- Méthode des " 5 pourquoi "
  - Faits/Sentiments/Opinions
  - Etapes de dégradation relationnelle en entreprise
- Empathie/Sympathie/Antipathie et écoute active

### 3H30' = Agissons et collaborons vers la recherche de solutions

- Enjeux de sortie de conflit ? La méthode des « 5D »
- Faire un feedback sur un comportement "déplacé"
- Faire une annonce difficile ou anxiogène

### Modalités pédagogiques

- Présentation des concepts clés par le consultant-formateur
- Quizz digital Klaxoon pour ancrer les concepts clés et la formalisation du plan de progrès
- Travaux en sous-groupe et par étapes
- Jeux, autodiagnostic, tests
- Étude de vidéos
- Mise en situation sur les réalités vécues par les participants

### Evaluation des acquis

- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des activités ludopédagogiques
- Rédaction d'un Plan de développement à 3J, 3 semaines, 3 mois
- Certificat délivré après évaluation des acquis

<b>Référence :</b> DAS1-413-FP2	<b>Présentiel ou distanciel</b>
<b>Durée horaire :</b> 7h	<b>Public :</b> Tout public
<b>Niveau :</b> Fondamentaux	<b>Prérequis :</b> Aucun
<b>Tarif inter-entreprise :</b> 300€ <i>Nous contacter pour le tarif intra-entreprise</i>	<b>Accessibilité :</b> Toutes les formations sont accessibles au public en situation de handicap ou à défaut guidé vers une structure plus adaptée

## Vous êtes intéressés par cette formation ?

Contactez-nous sur [contact@manegere.fr](mailto:contact@manegere.fr) ou  
au 01 41 09 88 98