

# GERER LES CONFLITS

**Durée :**

2 jours

Soit 14 heures de formation

**Horaires :**

9h00-12h30 / 13h30-17h00

**Public :**

Toute personne désireuse de s'approprier les bonnes pratiques pour désamorcer ou résoudre un conflit.

**Pré requis :**

Aucun.

**Moyens pédagogiques :**

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de mises en situation et d'échanges d'expériences.
- Remise d'un support électronique.

**Evaluation :**

Quiz en fin de stage

**Formatrice :**

Marie CELHAY

Formatrice professionnelle certifiée en efficacité professionnelle, performance commerciale et management

25 ans d'expérience professionnelle



[contact@resonances-conseil.com](mailto:contact@resonances-conseil.com)

06 14 45 18 73

## OBJECTIFS

- Repérer les signes de l'agressivité, identifier les éléments d'un conflit et éviter la surenchère
- Comprendre le comportement humain et adopter la réaction appropriée dans une situation de conflit
- Gérer son stress et agir avec professionnalisme en ayant confiance en soi

## PROGRAMME

➤ **Partager les représentations liées aux situations d'agression**

- Mesurer les différents degrés d'une agression : de l'incivilité à la violence
- Reconnaître les facteurs favorisant l'agressivité : individuels, sociaux, environnementaux
- Décrire son propre ressenti (perceptions, émotions) face à l'agressivité

➤ **Comprendre le processus conflictuel et le rôle des émotions**

- Identifier les étapes d'une situation conflictuelle
- Comprendre l'origine des conflits
- Reconnaître les besoins non satisfaits
- Découvrir le fonctionnement des 3 cerveaux dans la naissance des émotions et leur rôle dans une situation agressive

➤ **Adopter un comportement approprié dans le cadre d'une incivilité**

- Analyser la situation et évaluer le niveau de risque
- S'approprier des outils pour désamorcer le conflit et éviter la surenchère (Méthode ERIC)
- Adopter une attitude ouverte de collaboration
- Garder un langage positif en toutes circonstances

➤ **Développer sa capacité à se maîtriser**

- Gérer son stress et ses émotions
- Rester maître de soi en adoptant un comportement assertif
- Oser débriefier : avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues