

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Toute personne en situation de management ou ayant à collaborer avec d'autres personnes internes ou externes à l'entreprise.

**Notre intervenant :**

Marie-Christine D'ONOFRIO -  
Psychologue du travail, formatrice en management, gestion de conflits et communication, spécialisée dans la gestion du stress et les risques psychosociaux.  
Coach certifiée.

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**680 € HT  
(816 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**La vie de l'entreprise génère des situations de caractère conflictuel, plus ou moins latent. Il est nécessaire de savoir mettre en oeuvre des stratégies et des comportements permettant de trouver une issue.**

**LES OBJECTIFS :**

- Comprendre les mécanismes qui sont à l'origine des conflits pour mieux les désamorcer.
- Faire face aux désaccords.
- Savoir mettre en oeuvre des stratégies et des comportements permettant de trouver une issue.
- Savoir les prévenir et créer un climat harmonieux.

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

Repose sur une alternance d'apports théoriques et de mise en situation concrètes.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **Comprendre l'origine et les mécanismes des conflits**

- Identifier les causes et déterminer les conséquences.
- Les divers types de conflits.
- Cerner les enjeux réels.
- Les mécanismes à l'oeuvre.
- Traiter l'implicite.

■ **Intervenir dans un état d'esprit de conciliation**

- Intervenir : pourquoi, où, quand et avec qui ?
- L'état d'esprit de la conciliation : la clé du succès.
- Gérer le stress.
- Communiquer en situation conflictuelle.

■ **La stratégie d'action point par point**

■ **Savoir prévenir les conflits et identifier les risques potentiels**

- Identifier les risques potentiels et les indices pré -conflictuels (verbaux ou non verbaux).
- Etablir des règles propices à la conciliation.
- Vers une politique efficace de la reconnaissance.

#### ■ **L'après-conflit**

- Revenir à froid sur les causes et le déroulement du conflit pour progresser dans la relation avec le partenaire.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit.