

## *Gérer les conflits efficacement*

### Prérequis

- Néant

### Objectifs pédagogiques

- Identifier et analyser les situations conflictuelles
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit
- Traiter positivement les sources de litiges ou conflits
- Prévenir les conflits

### Public visé

- Tout manager, hiérarchique ou transversal qui souhaite faire face aux conflits

### Programme

#### Ce qui caractérise un conflit

- Différencier problème et conflit
- 3 conditions pour l'existence d'un conflit
- Dynamique du conflit : un drame en 3 temps

#### Les causes des conflits

- Identifier les différents types de conflits liés aux situations de changement,
- Connaître les différentes natures des conflits interpersonnels : conflits d'intérêts, affectifs, de pouvoir, culturels, identitaires...
- Pourquoi les conflits : les non-dits, les malentendus, les affrontements de logiques...

#### Maîtriser les techniques pour gérer les situations conflictuelles

- Les différentes stratégies face à un conflit (fuite, manipulation, agressivité, assertivité)
- Identifier les jeux stratégiques qui se jouent pour les maîtriser
- Définition, rôle et fonctionnement des émotions dans les conflits : rôle de l'inconscient
- Apprendre à distinguer l'émotionnel du rationnel
- La résolution des conflits en 4 étapes
- Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

#### Prévenir les conflits

- Savoir observer les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits
- Définir et expliciter les règles du jeu avec l'équipe
- Être en mesure de laisser s'exprimer les désaccords avant leur transformation en conflit

## Gérer les conflits efficacement

### Méthodes et supports pédagogiques

- Une approche ludique et interactive, un partage de documents lors des séances ; des études de cas prolongées par des mises à situations ; des travaux inter-séances proposés aux participants
- Vidéos avec « erreurs » et « bonnes pratiques » en management
- Plan d'action personnel
- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Évaluation des compétences acquises : QCM, Cas pratiques, Quiz

### L'intervenante

#### **Chantal Benoist, consultante, formatrice coach au sein de Actiforces**

Depuis plus de 20 ans, accompagne les managers, les équipes et service RH, dans le domaine de l'efficacité personnelle et professionnelle.

Expériences de consultante, formatrice et responsables d'équipes et RRH pour un groupe médical multi-sites.

Animation de parcours de formation managériale et prise de parole en public dans le secteur industriel, agroalimentaire, logistique et service

Titulaire d'un DESS de Psychologue du travail, complété de formation coaching, Analyse transactionnelle, PNL et Process com.

Comédienne théâtre- amateur pendant plus de 10 ans.

### Durée, date et lieu

| Durée                                  | Dates                          | Lieu  |
|--|--------------------------------|---|
| 2 sessions de 3h soit 6h<br>(9h à 12h) | 12 avril 2021<br>13 avril 2021 | En distanciel  |

- La confirmation d'inscription vous sera adressée par mail.
- Si la formation devait être annulée pour faute de participants vous seriez également prévenu par mail 15 jours avant le début de la formation.

## *Gérer les conflits efficacement*

### Coût de la formation

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Tarif adhérent AREA     | 550,00€ HT (soit 660,00€ TTC) / personne / 2 sessions |
| Tarif non adhérent AREA | 650,00€ HT (soit 780,00€ TTC) / personne / 2 sessions |

### Le +



- Un groupe de 6 participants maximum, tous professionnels de l'agroalimentaire afin de partager des expériences et des préoccupations concrètes.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Afin de répondre aux différentes contraintes merci de nous contacter.

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : action de formation.

**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**