

Public visé : Tout public : salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir une mixité de publics. Cette formation s'adresse à toute personne exerçant des responsabilités de management et étant amenée à prévenir et gérer des conflits.

Possibilités de financement : Plan de formation entreprise, AIF, CSP, OPCO, financement personnel, fonds propres entreprise.

Prérequis : Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

Durée : 7 heures sur 1 jour

Modalités d'intervention : Formation en présentielle - Individuelle / Inter entreprise / Intra entreprise

Évaluation : Grille d'évaluation, compte rendu formateur

Sanction : Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire



Service pédagogie & qualité
Handicap & Qualité
consultant@mpact-formation.fr

Service administratif et comptable
comptabilite@mpact-formation.fr

Service commercial
commercial@mpact-formation.fr

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

contact@mpact-formation.fr | www.mpact-formation.fr | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état

Intervenant(e) : PENNACCHIO Marlène, formatrice et coach professionnelle, spécialisée en techniques de communication et management.
Plus de 6 ans d'animation – Bac +3 Management commercial - Coach professionnel certifié

Objectif de la formation :

Acquérir les connaissances nécessaires pour adapter sa communication, gérer ses émotions et suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Maîtriser sa propre communication et gérer ses émotions
- Anticiper un conflit latent par l'assertivité
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent
- Acquérir les techniques de gestion des conflits (pratique de l'écoute active, CNV, Desc),

Moyens et méthodes pédagogiques :

La formation s'appuie sur une pédagogie active, associée à des illustrations du formateur

Explications théoriques

Réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain

Apport d'outils d'analyse, d'une structure de résolution de conflits, d'outils de comportement adaptés

Expérimentation des outils par des simulations à partir de cas concrets



Une équipe à votre écoute

Service pédagogie & qualité
Handicap & Qualité
consultant@mpact-formation.fr

Service administratif et comptable
comptabilite@mpact-formation.fr

Service commercial
commercial@mpact-formation.fr

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

contact@mpact-formation.fr | www.mpact-formation.fr | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état



Conseil & Formation

Remise au stagiaire d'un support pédagogique

Outils pédagogiques : Paperboard – Diaporama - Vidéo projecteur

PREVENIR ET GÉRER DES CONFLITS AU QUOTIDIEN



Réf. : MAN-04



Une équipe à votre écoute

Service pédagogie & qualité
Handicap & Qualité
consultant@mpact-formation.fr

Service administratif et comptable
comptabilite@mpact-formation.fr

Service commercial
commercial@mpact-formation.fr

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

contact@mpact-formation.fr | www.mpact-formation.fr | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état



Contenu de la formation :

1/ Identifier la nature des conflits

Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes

Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.

En évaluer les enjeux et conséquences

2 Méthodes et techniques de gestion de conflit

Présentation des techniques

La méthode QQOCCPP

Savoir ME Reconnaître / Savoir TE reconnaître

Identifier les prémices du conflit et les niveaux de stress

Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle

Utiliser des outils de gestion de conflits

DESC, CNV (Marshall B. Rosenber)

Appropriation par des mises en situation

Travaux pratiques : Mises en pratique par des jeux

de rôle de situation

filmées sur les techniques abordées

Visionnage de vidéo - Débriefing collectif.

Évaluation de l'appropriation des techniques

3/ Désamorcer un conflit latent

Anticiper le conflit.

Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.

Accueillir leurs demandes et revendications.

S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.

Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.

Développer son assertivité.

Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles

LE TRIANGLE DE KARPMAN : la victime, le persécuteur et le sauveur.

Travaux pratiques

Quizz et mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit. Sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.

4/ Traiter les conflits violents

Les mécanismes des émotions

Gérer ses émotions et celle de son interlocuteur

Sortir de l'impasse relationnelle

Contrôler le processus de maîtrise de soi.

Gérer les personnalités difficiles.

Analyser les comportements en situation difficile.

Quizz et mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit. Sortir des jeux psychologiques.

Débriefing collection- Plan de progrès individuel

Bilan de la formation



Une équipe à votre écoute

Service pédagogie & qualité
Handicap & Qualité
consultant@mpact-formation.fr

Service administratif et comptable
comptabilite@mpact-formation.fr

Service commercial
commercial@mpact-formation.fr

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

contact@mpact-formation.fr | www.mpact-formation.fr | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état