

Analysez le mécanisme du conflit et découvrez des méthodes de résolution efficaces et durables !  
Transformez l'entretien de recadrage en véritable entretien de remobilisation !

## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Diagnostiquer les conflits pour les gérer plus efficacement
- Adopter une attitude positive et mobiliser ses ressources internes pour trouver des issues et des solutions durables au conflit
- Sortir d'un conflit "par le haut" en préservant des relations positives

### Type

**Présentiel en INTRA**  
(dans vos locaux et réservée aux salariés de votre entreprise)

### Durée

**2 jours (14 h)**

### Tarif

**2 800 € HT**  
(pour l'ensemble du groupe)

Public	Pré-requis	Nombre de participants mini/maxi
Dirigeant, manager de proximité, responsable d'équipe, de tout secteur d'activité, souhaitant améliorer sa gestion du conflit et des situations interpersonnelles difficiles	Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.	Nombre minimum : 3 Nombre maximum : 8

Programme	Modalités et délai d'accès
<p>Comprendre la mécanique du conflit</p> <p>Connaître et reconnaître les différents types de conflits Identifier les sources et les éléments déclencheurs du conflit Comprendre la dynamique conflictuelle : du désaccord au conflit</p> <p>Adopter une attitude efficace face au conflit</p> <p>Développer sa maîtrise de soi et gérer ses émotions Adopter une attitude d'ouverture, positive et « orientée solution » Assumer ses responsabilités pour sortir des situations de blocage</p> <p>Sortir d'un conflit par le haut</p> <p>Piloter la désescalade pour régler durablement le conflit Mettre en œuvre une médiation et promouvoir des solutions négociées Utiliser l'arbitrage et faire preuve de courage managérial</p> <p>Mener des entretiens pour désamorcer les situations conflictuelles</p> <p>Conduire des entretiens d'inquiétude, de remobilisation, de recadrage Inciter l'autre à changer grâce à l'outil DESC Recadrer un comportement fautif grâce à la méthode DEPAR</p>	<p>Audit des besoins et questionnaire de positionnement en amont de la formation Délai de mise en œuvre de la formation sur site sous 15 à 60 jours suivant la demande</p> <h3>Moyens pédagogiques et techniques</h3> <p>Apports théoriques et pratiques à l'aide de supports visuels : concepts, outils et méthodes Tests et auto-diagnostics Cas pratiques issus des situations clients Mises en situation et jeux de rôles Réflexions de groupe et échanges de bonnes pratiques guidés par le formateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support pédagogique remis aux stagiaires</li> </ul> <h3>Modalités de suivi et d'évaluation</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuilles d'émargement par demi-journée</li> <li>• Evaluation tout au long de la formation par des exercices pratiques et des mises en situation</li> <li>• Evaluation en entrée et en sortie par test et QCM pour valider les compétences acquises</li> <li>• Questionnaire de satisfaction en fin de session</li> <li>• Attestation remise à l'issue de la formation</li> </ul> <h3>Accès aux personnes en situation de handicap</h3> <p>Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité. Nous sommes en relation avec l'AGEFIPH pour vous accompagner.</p>

Nom et profil du formateur	Contact
Le formateur, Michaël BERGERON, est expert du management et de la relation client. Titulaire d'un Master 2 en Marketing-Vente, il a occupé pendant plus de 15 ans des postes de manager opérationnel et de direction en entreprise, notamment dans la distribution.	Michaël BERGERON m.bergeron@acme-formation.fr 06 84 50 34 81