

## Gestion des conflits et des litiges

Savoir identifier et analyser les conflits et les litiges et aborder leur gestion avec efficacité et confiance.

### Objectifs pédagogiques

- Gagner en confiance et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Identifier et analyser les différents niveaux ainsi que les différents types de conflits et litiges.
- Reconnaître sa capacité pour traiter les conflits chaque jour.
- Développer une maîtrise de soi lors de litiges.
- Aborder avec efficacité l'après-conflit.

### Programme des sessions

#### Programme de la première journée :

- Retour sur l'audit personnalisé
- Échange sur les expériences professionnelles
- Test de personnalité
- Différencier/définir un conflit, un litige et/ou une tension
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits/litiges
- Expériences et feedbacks sur les conflits du collaborateur
- Communiquer en fonction des profils des collaborateurs : s'adapter à chacun
- Connaître les aptitudes à adapter afin de gérer un conflit ou un litige
- Études de cas / Cas pratiques adaptés aux problématiques des apprenants.

#### Programme de la deuxième journée :

- Comment aborder des comportements efficaces pour sortir des conflits et litiges
- Assumer ses responsabilités face à des conflits
- Sortir de la situation par une résolution positive
- Le changement d'attitudes et de postures
- Le recadrage positif
- Échanger et trouver un accord commun
- Se ressourcer et bien gérer son stress face au conflit
- Synthèse écrite de la situation pour désamorcer le conflit
- Cas pratiques / Mises en situations / Jeux de rôles
- Bilan de la formation

	2 jours soit 14 heures
	En présentiel ou en distanciel
	Session de 7 heures par jour
	Individuel : 2400€ HT Prix de groupe à définir
	Tous types de public Aucun prérequis

### Modalités pédagogiques

Des mises en situation à partir de cas réels, des travaux dirigés, des exercices de réflexion personnelle et des jeux de rôles seront proposés.

Les échanges avec le formateur spécialiste seront favorisés.

Les méthodes d'animation seront variées (vidéo, graphiques, etc..).

Il sera distribué un support de formation facilitant la prise de notes.

#### À l'issue de la Formation :

- > Feuille d'émargement signée par le bénéficiaire
- > Attestation individuelle de présence et d'assiduité
- > Document synthèse