



# Gestion des conflits professionnels

Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



Apprenez à gérer les conflits avec des compétences et processus efficaces pour résoudre les différends de manière constructive. Cette formation vous aide à atteindre un équilibre personnel tout en augmentant la productivité professionnelle.

## TARIF

680€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

## DURÉE ET RYTHME

2 jours

## LIEUX

### Inter-entreprise

Albi, Béziers, Cahors, Carcassonne, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Mende, Montpellier, Narbonne, Nîmes – Marguerittes, Perpignan, Tarbes

### Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

## MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

### Public cible

- Tout public

### Pré-requis et niveau d'entrée

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender la nature du conflit, les différents types de conflits
- Comprendre le processus de conflit
- Savoir analyser des situations conflictuelles
- Acquérir des techniques pour aider à la gestion des conflits

## MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

### Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

### Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestations de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

**97,77%**

des clients recommandent les formations en Développement des compétences de Purple Campus

#### LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

#### ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

##### Formateurs experts

des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

**Pédagogie active et multimodale,** analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

**Salles de formation** équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

#### CO-TRAITANCE

Non

#### ACCESIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

## PROGRAMME

### Reconnaître et comprendre les formes de conflits

- Les causes (problèmes relationnels, problème organisationnels, confrontation de point de vue)
- Le contexte pour mieux y faire face
- La nature

### Détecter une situation conflictuelle

- Utiliser l'écoute active
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non verbaux

### Analyser ce qui déclenche et nourrit le conflit

- Les signaux d'alarme et les signes avant-coureur
- Identifier les comportements porteurs de conflit (Agressif, manipulateur, etc.)
- Décoder le comportement de votre interlocuteur

### Attitudes et techniques de gestion des conflits :

- Développer l'affirmation de soi pour une communication constructive
- Optimiser votre communication pour sortir d'un conflit
- Identifier et canaliser les émotions – les vôtres et celles de votre interlocuteur, ou collaborateur – en situation de conflit

### Développer des compétences de résolutions des situations de conflits

- Inventaire des solutions possibles
- Outils pour maintenir une bonne qualité relationnelle :
  - Pour développer de nouveaux comportements face au conflit
  - Développer une négociation constructive
  - Utiliser la médiation

