

# ANTICIPATION ET GESTION DES CONFLITS

M58

## DURÉE

2 jours (14h)

## EFFECTIF

Min. 4 / max. 12 personnes

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## INTERVENANT

Partenaires labellisés

## TARIF

En intra :

- 1 600 € HT/jour  
Hors frais de mission

En inter :

- **Nous consulter**

## Public visé

- Manager·euse·s, cadres et l'ensemble des collaborateur·rice·s d'entreprise ayant à traiter et à sortir de situations conflictuelles

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits et savoir en analyser les vraies raisons
- Identifier les différents types de comportements assertifs
- Accéder aux visions réciproques par l'écoute active et la reformulation
- Savoir utiliser le champ des émotions
- Recréer les conditions de la coopération en clarifiant les points de désaccord et de résolution de conflit
- Oser parler vrai et pratiquer la critique constructive

## CONTENU DE LA FORMATION

### Prévenir et anticiper son propre stress

- Connaître les signaux indicateurs
- Identifier les effets compensateurs
- Observer les manifestations dans l'environnement professionnel (humain et structurel)
- Évaluer l'impact du stress sur l'efficacité
- Bons réflexes préventifs
- Techniques d'une gestion ponctuelle par le développement de l'affirmation de soi (assertivité)

### Identifier et gérer les situations génératrices de tensions

- Distinguer tension, conflit et crise
- Intervenir pour désamorcer une tension : mots, comportements, réflexes à éviter
- Savoir gérer efficacement les situations délicates de type :
  - Dire non, exprimer un refus
  - Faire une critique, exprimer un grief
  - Recadrer, traiter les transgressions
  - Recevoir une critique, traiter une réclamation
- Développer l'affirmation de soi pour gérer sereinement les situations relationnelles tendues

### Comprendre le processus conflictuel et savoir le diagnostiquer

- Analyser les situations conflictuelles dans lesquelles on est susceptible d'être impliqué (exemples types de la vie professionnelle)
- Connaître les 3 comportements générateurs de conflits (autodiagnostic) et savoir réagir
- Phases techniques et psychologiques du processus conflictuel (conflit larvé, ouvert, rupture, etc.)
- Quand et comment intervenir dans le conflit ?

### Démarche de médiation pour résoudre les conflits

- Situations où il faut remplir un rôle de « tiers facilitateur »
- Différence entre arbitrage et médiation : positionnement, rôle et qualités du médiateur
- Les 5 étapes de la démarche de résolution d'un conflit en tant que médiateur, savoir les mettre en œuvre dans des situations concrètes (conflits entre deux collaborateurs d'une même équipe, entre deux services, etc.)
- Savoir sortir du conflit lorsqu'on est soi-même partie prenante

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés.

Notre programme peut se décliner en INTRA, VISIO et SUR-MESURE.

## ÉVALUATION

- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Bilan de satisfaction des stagiaires
- Attestation de fin de formation