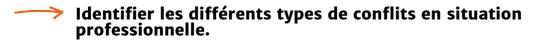
Gestion des conflits



Les conflits font partie intégrante de la vie d'une équipe. Grâce à cette formation, apprenez à gérer ces situations délicates

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit avec ses collègues et hiérarchie

Prévenir les conflits en pratiquant les stratégies de communication adaptées.

PROGRAMME

1. Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Cerner les causes potentielles des conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit

2. Anticiper et prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits

3. Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

4. Résoudre un conflit

- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant
- Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant
- Conclure la médiation et gérer l'après conflit

Durée

10 HEURES

Tarif

500€

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon

financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques

- -Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
 - -Exposés théoriques
 - -Etude de cas concrets
 - -Quiz en salle
- -Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Évaluation de la formation

- -Feuilles de présence
- -Questions orales ou écrites
 - -Mises en situation
- -Formulaires d'évaluation de la formation.
 - -Certificat de réalisation de l'action de formation.



Juin 2025



Taux de satisfaction de nos stagiaires (juin 2025 - juin 2026)

Données insuffisantes