



## GESTION DE CONFLITS

Nous investissons une grande partie de notre temps dans la résolution des tensions et conflits de toutes sortes.

Ce stage a pour but de faire prendre conscience que toute organisation efficace doit savoir accepter les conflits, les reconnaître, les intégrer dans sa démarche de gestion des hommes et canaliser l'énergie que les tensions suscitent.

### COMPETENCE VISEE

**Être capable de prévenir et gérer efficacement les conflits**

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre les mécanismes de formation des conflits interpersonnels
- ✓ Connaître son type de réaction au conflit et savoir réagir efficacement
- ✓ Anticiper et prévenir les conflits
- ✓ Améliorer et adapter sa communication verbale et non verbale pour éviter ou sortir d'un conflit

### PROGRAMME

Jour 1 (matin)

Accueil, introduction et tour de table

#### 1. QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

- Le conflit et ses mécanismes : les enjeux négatifs et les enjeux positifs
- La nature des conflits : conflits individuels et conflits collectifs
- Savoir repérer le conflit : nature et origine des conflits dans une organisation
- Savoir accepter un conflit : le conflit est naturel.

#### 2. CONNAÎTRE SON TYPE DE RÉACTION AU CONFLIT

- Connaître son niveau d'assertivité
- Savoir surmonter ses blocages personnels
- Développer son sens de la répartie et son esprit d'improvisation
- Mobiliser ses capacités physiques
- Développer sa confiance en soi.

Jour 1 (après-midi)

#### 3. SAVOIR RÉAGIR FACE AU CONFLIT

- Savoir repérer les situations collectives et individuelles et expliciter la demande : décrire, exprimer et suggérer une solution, analyser les conséquences, transformer la critique en information, savoir critiquer positivement
- Savoir traiter les objections : la méthode "sans perdant"
- Apprendre à réagir face aux comportements grâce à des techniques appropriées : la passivité, l'agressivité, la manipulation.

*Entrainement intensif à diverses situations et études de cas*

Jour 2 (matin)

#### 4. SAVOIR PRÉVENIR LES CONFLITS

- Repérer de façon permanente les sources de conflits, savoir initialiser une démarche de traitement préventif
- Apprendre à être médiateur plutôt que juge-arbitre : instaurer un climat de sécurité et de liberté



## 5. SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Comment sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces
- Comment négocier dans la vie quotidienne sans manipuler ni se faire manipuler
- Développer son pouvoir de conviction en utilisant le langage verbal et non-verbal

Jour 2 (après-midi)

## 6. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

*Évaluation et clôture*

## MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Stage construit autour d'études de cas. Exposés didactiques.
- Évaluation des attentes et des acquis en amont
- Évaluation des compétences et de la formation à la fin de la session – suivi post-formation
- Remise de documents de synthèse.

## DUREE

**2 JOURS** (14 heures) en **présentiel**

## PREREQUIS

Volonté de s'impliquer personnellement dans cette formation.

## PUBLIC VISE

Chef d'équipe ; manager hiérarchique ou transversal ; toute personne qui souhaite prévenir et gérer conflits et tensions dans le travail.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

Groupe de 8 participants maximum

## MODALITES EVALUATION

Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation et évaluation des acquis en amont et à la fin de la session pour mesurer la progression et l'acquisition des compétences.

Évaluation « à froid » à 6 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.

---

## TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

**920 € HT**

## FINANCEMENT ET MODALITES DE REGLEMENT

- Entreprise (Plan de développement des Compétences) : règlement 30 jours à réception de facture
  - Financement personnel : règlement en 2 fois par chèques encaissables au jour du démarrage puis le mois suivant
- 

## REFERENT

Référent pédagogique et administratif : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## PROFIL FORMATEUR

Formateur senior spécialisé sur les thématiques Gestion de conflits / communication et développement personnel avec au minimum 10 ans d'ancienneté comme formateur

Formateur-coach certifié.

## LIEU DE REALISATION

2 avenue Marceau 75008 PARIS

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

Adaptation des moyens : Support projeté adapté mis à disposition sur un ordinateur portable individuel pour les personnes malvoyantes, utilisation possible de l'application AVA pour les personnes malentendantes, rythme adapté et fauteuil ergonomique limitant la fatigabilité.

Référent Handicap : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusque 8 jours avant le démarrage.