

# FORMATION GESTION DES CONFLITS



RÉFÉRENCE: PRE008

## GESTION DES CONFLITS

### LE + GROUPE ACN

Attestations de formation livrets de cours dématérialisés.

### PRÉREQUIS

Avoir des notions en droit du travail.

### PUBLIC

Dirigeant, responsable administratif, managers, représentants du personnel, collaborateur travaillant dans un service juridique.

### LIEU

En intra dans votre établissement

1 COLLABORATEUR

MINIMUM

15 COLLABORATEURS

MAXIMUM

DURÉE

14 heures -  
2 journées



### OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux les appréhender.
- Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle.
- Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives.



### PROGRAMME

#### Identifier les sources d'un conflit et comprendre sa dynamique :

- Les ingrédients du conflit.
- Décrypter les types de conflits et leurs mécanismes.
- Identifier les étapes d'un conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Intégrer la notion du rapport dominant / dominé dans une situation de conflit.
- Autodiagnostic : comprendre son fonctionnement en cas de conflit.
- Cerner le fonctionnement de mes interlocuteurs pour mieux gérer le conflit.
- Partage d'expérience sur une situation conflictuelle vécue et mise en œuvre d'un plan d'action sur les réflexes à adopter en situation conflictuelle.

#### Mieux se connaître pour faire face au conflit et à l'agressivité :

- Repérer et dominer ses états émotionnels.
- Garder son calme.
- Adopter la bonne posture en cas de conflits.
- Prendre de la distance pour analyser la situation avec lucidité.
- S'affirmer face à un comportement difficile.
- Entraînement sur la gestion des émotions.

#### Gérer et résoudre les conflits :

- Repérer les types d'attitudes conflictuelles : le triangle de Karpman.
- Identifier la nature et les origines du conflit.
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits.
- Décoder le conflit grâce à l'écoute active.
- Utiliser le questionnement à bon escient : décrypter le discours, reformulé, différencier les faits des opinions.
- Gérer les excès émotionnels de son opposant.
- La médiation comme outil de gestion de conflit : intérêts et mise en œuvre.
- Communiquer avec assertivité face à la critique.
- Déjouer la manipulation.

Référentiel National Qualité

Audit par  
BUREAU VERITAS  
Certification



Qualiopi  
processus certifié

# FORMATION GESTION DES CONFLITS



RÉFÉRENCE: PRE008

## GESTION DES CONFLITS

### LE + GROUPE ACN

Attestations de formation livrets de cours dématérialisés.

### PRÉREQUIS

Avoir des notions en droit du travail.

### PUBLIC

Dirigeant, responsable administratif, managers, représentants du personnel, collaborateur travaillant dans un service juridique.

### LIEU

En intra dans votre établissement

1 COLLABORATEUR

MINIMUM

15 COLLABORATEURS

MAXIMUM

DURÉE

14 heures -  
2 journées



### PROGRAMME

- Savoir négocier avec fermeté et diplomatie.
- Savoir faire preuve d'empathie.
- Privilégier des solutions gagnant/gagnant.

#### **Construire des relations positives et durables au sein de son équipe :**

- Anticiper un conflit.
- Identifier les attentes et besoin de ses collaborateurs.
- Recevoir leurs demandes et revendications avec objectivité.
- Etablir les bases d'une relation de confiance.
- Définir les nouvelles règles de fonctionnement.
- Fédérer et redynamiser le groupe.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATIONS

Evaluation continue et théorique avec délivrance d'une attestation de formation à la fin de la session.

Exposés théoriques, mises en situations pratiques, études de cas et partage d'expériences.

#### **Liste du matériel pédagogique :**

- Matériel informatique : PC - Vidéoprojecteur - Imprimante.

Référentiel National Qualité

Audité par  
BUREAU VERITAS  
Certification



Qualiopi  
processus certifié