Gestion de conflits

Domaine : Communication

Réf. : 2515COM

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant comprendre et agir sur les conflits et les tensions Eligible CPF Code Gestion conflit (RS) : 5155
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fourn

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 journées soit 14 heures soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
.En présentiel
08-09 Décembre 2025

.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
586€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1164€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1479€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

En cours particulier :
Nous consulter

MODALITÉS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Etre capable d'anticiper les tensions et les conflits
- Trouver une méthode pour les résoudre
- Comprendre la dynamique des conflits
- Améliorer la qualité des échanges pour mieux coopérer
- S'affirmer sans provoquer de tensions

PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Comprendre les mécanismes et conséquences d'un conflit et concepts associés afin de repérer rapidement une situation de tension dans le but de désamorcer la crise avant qu'elle ne dégénère en conflit

- Connaître le concept de conflit
- Connaître le concept d'agressivité/agression
- Connaître le concept de violence dans les rapports humains
- Savoir repérer les situations tendues pouvant dégénérer en conflit
- Connaître les conséquences possibles d'une situation conflictuelle

Analyser les situations de conflit de manière neutre et objective afin de mieux en discerner les sources, manifestations, causes et conséquences et cibler au mieux le type de conflit de façon à mettre en place la stratégie de résolution de conflit adéquate

- Savoir analyser la situation à partir d'éléments factuels
- Connaître les acteurs du conflit
- Savoir identifier le type de conflit
- Savoir identifier la(les) cause(s) du conflit
- Savoir repérer les manifestations du conflit
- Savoir mesurer l'intensité du conflit

Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message

- Connaître et appliquer les bases de la communication : canaux, modes et registres
- Connaître les obstacles à la communication : cadre de référence, proxémie et bruits
- Savoir adopter une posture/allure adaptée à la situation
- Savoir choisir la bonne gestuelle pour faire passer les émotions appropriées

Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteur(s) pour encourager les interventions constructives

- Savoir questionner
- Savoir utiliser les silences

- Savoir reformuler

Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteur(s)

- Connaître la notion d'assertivité
- Connaître les techniques d'assertivité
- Savoir appliquer les techniques d'assertivité (en groupe ou en face à face)

Repérer les comportements humains en situation de conflit afin d'adapter au mieux sa communication et son attitude envers son/ses interlocuteur(s) et favoriser un échange constructif en évitant les comportements inefficaces

- Connaître les 4 comportements humains en situation d'interaction
- Connaître les causes et les conséquences de chacun des comportements humains en situation d'interaction
- Savoir diagnostiquer son attitude dominante en situation de conflit
- Savoir adapter son positionnement dans les situations de conflit (analyse transactionnelle)

Maîtriser ses émotions en situation de conflit pour ne pas se laisser déborder, garder le contrôle et ne pas céder à la tentation de juger, fuir le conflit ou prendre parti

- Savoir gérer son anxiété et sa colère dans une situation de conflit
- Savoir faire preuve d'empathie
- Savoir faire preuve de discernement et rester neutre en toute circonstance
-

Résoudre un conflit au niveau individuel et collectif en se positionnant comme médiateur de manière à objectiver le conflit et faire prendre conscience aux acteurs engagés émotionnellement dans le conflit de la situation de manière factuelle

- Connaître les techniques de recadrage individuel
- Savoir faire prendre conscience à son/ses interlocuteur(s) des effets de sa conduite
- Connaître les techniques de recadrage en groupe
- Savoir transformer une situation de conflit en problèmes à résoudre
- Savoir utiliser la cohésion d'équipe

Passer du conflit à un accord constructif en utilisant ses connaissances sur les acteurs et les enjeux du conflit afin de trouver une solution gagnant/gagnant et obtenir la coopération de tous

- Connaître les différents types de gestion de conflit
- Connaître les enjeux de la gestion de conflit
- Savoir identifier le comportement dominant / la typologie des acteurs du conflit
- Savoir identifier les rapports de force
- Savoir identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs
- Savoir argumenter
- Savoir répondre aux objections et dépasser les obstacles
- Savoir élaborer différentes solutions constructives

Pérenniser la sortie du conflit en respectant les engagements pris afin de renforcer la confiance et la cohésion d'équipe et contribuer au bien-être des collaborateurs en favorisant une issue constructive

- Savoir évaluer à froid l'efficacité des actions de résolution de conflit engagées
- Savoir mettre en place un suivi de la solution de résolution du conflit
- Savoir tirer un enseignement de la situation afin de ne pas la reproduire
- Savoir fédérer l'équipe autour d'une vision partagée

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr