

# LA GESTION ET LA PRÉVENTION DES CONFLITS

**PUBLIC** Responsables d'agence, directeurs, ressources humaines, chefs d'équipes, secrétaires de direction...

**PRÉ-REQUIS** Bonne connaissance de l'environnement informatique (pratique courante d'OS X ou de Windows)

**DURÉE** 14 heures (2 jours)

**OBJECTIFS** Savoir détecter au plus tôt les situations conflictuelles - Comprendre la nature, les causes et les mécanismes d'un conflit, identifier ses propres sources de susceptibilité - Développer des comportements efficaces face à l'agressivité, sortir durablement des conflits, agir en préventif et au quotidien - Instaurer des modes de communication dynamiques et constructifs

**FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION :** Attestation de fin de formation

## IDENTIFIER LES SITUATIONS DE CONFLITS

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Identifier la nature et les niveaux d'intensité d'un conflit
- Repérer les principales sources de conflit

## SAVOIR ANALYSER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE CONFLIT

- Comprendre l'agressivité et la violence
- Décrypter les phénomènes de blocage et leurs causes
- Analyser son propre comportement, clarifier sa relation au conflit
- Identifier et travailler sur ses sources de susceptibilité

## GÉRER LA SITUATION DE CONFLIT

- Clarifier rapidement les contraintes et les enjeux d'un conflit
- Dédramatiser et savoir prendre le recul nécessaire
- Identifier les sources objectives et subjectives de la discorde
- Savoir écouter les sentiments, savoir recentrer sur les faits
- Développer son empathie, s'affirmer en respectant l'autre
- Savoir négocier et proposer des solutions gagnant-gagnant
- Jouer un rôle de médiateur ; outils et techniques spécifiques

## PRÉVENIR L'APPARITION D'UN CONFLIT

- Identifier les signes avant coureurs
- Comprendre les mécanismes de détérioration d'une situation
- Détecter et traiter les problèmes à la source
- Maîtriser les techniques de résolution de problème en groupe
- Définir les règles d'un modus vivendi, passer des contrats
- Favoriser la communication au quotidien
- Instaurer une qualité relationnelle durable



**Lieu de la formation :** 146 rue Paradis - 13006 Marseille et en distanciel

**Nombre de stagiaires (si en session) :** 3 minimum - 12 maximum **Moyens pédagogiques :** 1 poste par stagiaire

1 Vidéoprojecteur - Plateforme E-learning **Modalités pédagogiques :** Alterne temps de présentation, d'échanges en groupe avec l'intervenant et réflexion personnelle **Modalités d'évaluation :** Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur