



# GESTION DES CONFLITS

COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES SITUATIONS A RISQUE

## COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Développer ses capacités à résoudre un conflit et désamorcer des tensions  
Apprendre à prévenir les situations à risque  
Dépasser les difficultés rencontrées et les émotions ressenties.

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Exercices permettant de faire tomber les freins psychologiques  
Apports théoriques et contextuels, retours d'expérience  
Mise en pratique, jeux de rôles, analyse et apports ciblés.

## INFORMATIONS ET TARIFS

Ref : 24288  
Type : sur site (intra)  
Public : Tout public  
Formateur : Comédien pro, coach certifié  
Durée : 2 jours (14 heures)  
Groupe : 12 personnes  
Tarifs : Sur site : 3 000 € net\* par groupe  
Modalités : Evaluation des attentes du niveau en début de session  
Evaluation des acquis  
Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation  
Attestation de formation  
Accessibilité : Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

\* Exonération de TVA sur la formation.  
Tarif net hors frais de déplacement du formateur.

## PROGRAMME

### NATURE ET DYNAMIQUE DES CONFLITS

Les 3 types de conflits  
Les conditions accélératrices de conflits  
Les deux variables modératrices de conflits

### LES MÉCANISMES DU CONFLIT ET DE L'AGRESSIVITÉ

Construire et entretenir un contexte d'équipe favorable à la résolution du conflit  
Amener un groupe à développer sa capacité d'auto-régulation et de résolution de conflit

### GERER UN CONFLIT

Identifier et gérer ses émotions pour disposer de tous ses moyens d'action  
Lâcher sa position et activer une écoute absolue pour identifier les émotions, besoins et motivations sous-jacentes de l'autre partie  
Adapter sa posture pour désamorcer les tensions et relancer une dynamique constructive d'échange  
Dans un conflit avec un groupe, décrypter la structure interne, pour identifier les interlocuteurs avec lesquels échanger.  
Intervenir dans un conflit et en assurer la médiation

### SORTIR D'UN CONFLIT ET GERER L'APRES

Elaborer des arguments affûtés et savoir les avancer au moment où ils peuvent être reçus.  
Elaborer une stratégie de sortie de conflit, honorable pour les deux partis  
Coopérer avec l'autre parti pour s'accorder sur une stratégie d'action commune à l'avenir