

La prévention au travail  
par le conseil et la formation  
en efficacité professionnelle.

Module de formation

# Gestion des conflits

Apprenez à anticiper  
et gérer les conflits  
dans votre quotidien  
professionnel.



## Prérequis

Aucun.

## Public visé

Managers, cadres, Responsables de service, salariés, tout professionnel souhaitant gérer une situation conflictuelle.

## Objectifs de la formation

- **Comprendre** les mécanismes d'un conflit pour mieux y faire face;
- **Prendre conscience** de ses attitudes et de ses émotions;
- **Adapter** ses comportements aux situations professionnelles;
- **Prévenir** la montée du conflit par des techniques d'assertivité;
- **Sortir du conflit** par la négociation ou la médiation.

## Méthodes pédagogiques

- **Echange** des pratiques et le partage des expériences;
- **Concepts** et apports opérationnels essentiels sous forme de schémas ou de points clés, repris dans les outils pédagogiques;
- **Exercices, études de cas, jeux de rôles** adaptés aux attentes des participants;
- Identification et **planification des actions** concrètes à mettre en œuvre pour progresser dans la pratique quotidienne.

## Modalités d'évaluation

Les stagiaires passent des évaluations en cours et en fin de formation qui peuvent prendre différentes formes : quizz, exercice pratique, étude de cas ...

## Sanction de la formation

Les stagiaires reçoivent une attestation de formation.

## Durée

Ce module de formation peut varier entre 7h00 et 14h00 selon vos besoins exprimés.

## Lieu

Les formations peuvent se réaliser en **intra-entreprise** ou en **inter-entreprises** en fonction du nombre de stagiaires (12 maximum par session en présentiel et 5 personnes en distanciel).

## Tarifs

Nous contacter pour un devis personnalisé.

## Modalités et délais d'accès

Nous contacter. Une réponse vous sera apportée dans les 72 heures. Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités de chacune des parties, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

# Programme de la formation

## Le mécanisme du conflit

- L'origine des conflits et les étapes de l'escalade;
- Les différents types de conflits;
- À quoi sert le conflit et ses vertus;
- Les facteurs qui favorisent le développement du conflit;
- Les conséquences des situations conflictuelles.

## Prévenir la montée du conflit

- Gérer les incompréhensions;
- Gérer les agressions, la violence verbale;
- Repérer les représentations mentales négatives.

## Les freins à la sortie du conflit

- Diagnostiquer les situations de blocage;
- Analyser les intérêts divergents;
- Evaluer la recherche d'influence personnelle.

## La régulation du conflit

- Repérer les attitudes caractéristiques des situations de conflit;
- Identifier les conséquences des attitudes en situation de conflit;
- Accéder à ses émotions, gérer sa colère, se maîtriser;
- Se comporter en situation de conflit, lorsqu'on est impliqué dans le conflit ou lorsque l'on subit le conflit entre des tiers;
- Préparer une situation propice à la sortie de conflit;
- Faire baisser la pression.

Tous les supports et outils pédagogiques sont conçus et développés par ACTAN CONSEIL & FORMATION.

Siret 483 174 876 00027



id DD 0036065

« enregistré sous le numéro 32 59 09236 59.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat ».

## La sortie de conflit par la négociation

- Une méthode efficace pour trouver des accords;
- Retrouver la confiance;
- Renouer la relation.

## La sortie de conflit par la médiation

(Nota, la médiation n'est pas abordée dans son acceptation juridique, mais dans son sens premier)

- Trouver le médiateur pour résoudre le conflit;
- Les étapes d'un processus de médiation;
- Se comporter dans le rôle du médiateur.


## La sortie de conflit par la communication

- Développer une communication adaptée;
- Eviter de faire repartir le débat;
- Envoyer les signes de reconnaissances adaptés.



06 61 86 53 51

natachaverheye@actan.fr

  Verheye Natacha / Actan