

# DES CONFLITS

Prévenir, gérer et résoudre des situations conflictuelles en milieu professionnel.

## PROGRAMME [ 2 jours - 14h ]

### CAUSES ET NATURES DES CONFLITS

#### Contenus pédagogiques :

- Définition de la notion de conflit
- Identification des différents types de conflits
- Avantages et inconvénients des conflits
- Repérage des différentes sources de conflits
- Comprendre le processus et ses étapes

### LES STYLES DE PERSONNALITÉ DANS LE CONFLIT

#### Contenus pédagogiques :

- Les positions relationnelles, les modes de réactions et les attitudes face aux conflits
- Les besoins et les styles sociaux
- Apprendre la flexibilité relationnelle
- Les pièges de la relation, les "jeux relationnels" et leurs conséquences

### MÉTHODES DE TRAITEMENT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

#### Contenus pédagogiques :

- Identifier les réponses possibles à chaque étape du conflit
- La place de la logique et des émotions dans les conflits
- Pratiquer l'intelligence émotionnelle avec la CNV
- Choisir en conscience la bonne stratégie

### LA GESTION PRÉVENTIVE DES CONFLITS

#### Contenus pédagogiques :

- Des mots pour le dire : utiliser la communication positive
- Pratiquer l'assertivité
- Exprimer et recevoir une critique
- Les signes de reconnaissance

**Etudes de cas :** conflit entre soi et son équipe, conflit entre deux collaborateurs, conflits avec un client.

ELIGIBILITES // Plan de formation



**PUBLIC**

*Tous publics*



## OBJECTIFS

- *Comprendre les causes et la nature des conflits*
- *Identifier le rôle des émotions, notamment en situation de conflit*
- *Mettre en place des règles de communication pour prévenir et/ou résoudre le conflit*
- *Adopter la bonne stratégie de résolution de conflits en fonction des enjeux et objectifs*



**Organisme certifié**



# GESTION DES CONFLITS

Prévenir, gérer et résoudre des situations conflictuelles en milieu professionnel.

---

*Présentiel*



## MODALITES PEDAGOGIQUES

### LA DÉMARCHE

- Le partage d'expérience et l'étude de cas concrets apportés par les participants est un axe majeur de la démarche pédagogique
- Le principe de la mise en situation permet de mieux comprendre ses attitudes et d'identifier des points de progrès

### L'ANIMATION

- Phases interactives de découverte
- Partage d'expériences
- Exercices de compréhension
- Cas pratiques d'application
- Mises en situation
- Jeux de rôle collectifs

## ORGANISATION

- Possible en inter et intra-entreprise
- 1 jour = 7 h
- Horaires : 9h00-12h30/14h00-17h30
- Lieu : Clermont-Ferrand
- Groupe de 5 à 8 participants

## EVALUATION

**EVALUATION DE LA SATISFACTION - à chaud et à froid**  
*Questionnaire de satisfaction en fin de chaque module*