



## Prévenir et gérer les conflits

PROGRAMME >

### Durée de la formation :

2 jours (2x 7heures), soit 14h

### Publics concernés :

Tout public.

### Pré-requis :

aucun

### Méthodes pédagogiques :

Echange avec le formateur,  
Explication par ateliers interactifs,  
Kit training, Quizz,  
Echanges de pratique et partage d'expériences.

### Moyens pédagogiques :

Videoprojection du support,  
Documentation et support de cours numérisé ou imprimé,  
Paperboard, ordinateur PC.

### Participants :

Session de 1 à 10 personnes maxi.

### Lieu de la formation :

En intra : à définir selon votre choix.

En inter : selon la région du séminaire, salle de réunion appropriée à la taille du groupe.

### Objectifs de la formation :

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant :

- S'approprier les éléments déclencheurs et le processus de développement d'un conflit (définition),
- Comprendre les processus personnels qui dégradent une relation,
- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit et notamment les méthodes de feed-back, communication bienveillante...
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit.

### Programme :

#### 1ère journée : Diagnostic et compréhension

- La notion de conflit
  - Les comportements générateurs de conflits,
  - Les mécanismes,
  - La typologie et l'intensité,
  - Les modes d'expression.
- Se connaître et connaître les 6 types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer en situation de conflit, selon le modèle Process Com®.
- Les attitudes verbales : jugement, décision, évaluation, interprétation, enquête et soutien ; les combinaisons d'attitudes non verbales adaptées en situation de communication conflictuelle.
- Rédiger son profil de personnalité.

- Définir les conséquences de la passivité, la manipulation, l'agressivité dans un conflit,
- Après un diagnostic personnel, repérer sa propre manière de gérer son processus lors d'une situation conflictuelle,
- Identifier les sources de conflit potentiel dans le milieu professionnel/ dans son service/dans son environnement à partir d'une grille d'analyse simple,
- Conflit latent/conflit ouvert : détecter les signaux faibles.

**2ème journée :** Prévenir les conflits et les résoudre ne utilisant les bonnes techniques.

- Décrypter les besoins psychologiques sous-jacents (de mon interlocuteur, mon collaborateur, mes collègues : comment les détecter, comment les satisfaire ? ) pour individualiser et rendre plus efficaces mes relations et prévenir des conflits,
- Apprendre à créer un « espace de confiance »,
- Savoir dire les choses lorsque cela ne va pas,
- Connaître les techniques de médiateur,
  - D'écoute active, d'argumentation et de traitement des objections,
  - La transformation du conflit en problème à résoudre,
  - Individuelles : la conduite d'entretien de recadrage ; le feed-back positif /négatif,
  - Collectives : la conduite de réunion de régulation, de recadrage, ...
- Savoir mettre fin à un conflit, les outils de l'affrontement : le NON puissant, les outils d'influence,
- Prise de recul nécessaire après chaque conflit,
- Recycler les leçons du conflit pour prévenir les suivants,
- Utiliser l'énergie du conflit à des fins constructives.

### Résultats attendus

À l'issue de la formation, le participant aura pris conscience des éléments déclencheurs des situations conflictuelles. À l'aide des techniques apprises, il sera en mesure d'analyser la situation, d'identifier les signes et prévenir le conflit. Dans le cas où celui-ci est déclaré, le participant apprendra à utiliser les bonnes techniques : exemple savoir dire non et donner à son interlocuteur ce dont il a besoin en utilisant les bons mots en ayant les bonnes attitudes et les bons gestes.

### Evaluation et fin de formation

- L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la session à travers un cas pratique à la fin de chaque module et de multiples exercices à réaliser,
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence,
- À l'issue de la formation :
  - a) Un questionnaire d'évaluation à chaud puis à froid,
  - b) Une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.



**Nous contacter pour les tarifs**

ZI du Plessis Beucher  
 35220 CHATEAUBOURG  
 Votre contact : Florence CABANIS  
 Tel : 06 22 48 24 42  
 fcabanis@cabsoc.com

SARL au capital de 1 030 073€ - Siret : 478 808 165 00037 - RCS Rennes - APE : 6420Z  
 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 53351040435 auprès du préfet de région de Bretagne  
 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.