

# GESTION DES CONFLITS



## OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux
- Accueillir les demandes et les revendications
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit
- Gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression, en tirer des enseignements.

## PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel dans une salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques individuels, support de cours

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis

## MODALITÉS D'ÉVALUATION NIVEAU D'ENTRÉE & DE SORTIE

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

## DÉLAIS D'ACCÈS

Variables en fonction du statut, du financeur et du planning de nos formations en inter : merci de nous consulter.

## ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

## PROGRAMME

CE-03

2 JOURS  
14 HEURES

4 À 8 PARTICIPANTS

INTRA OU INTER  
SUR MESURE

350 € / JOUR\*  
PRIX INTER



[www.contact@modula-formation.com](mailto:www.contact@modula-formation.com)



05 56 44 58 68

**+ de formations sur :**

[www.modula-formation.com](http://www.modula-formation.com)

## TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Formation en présentiel dispensée par un formateur spécialiste de la qualité de vie au travail.



# PROGRAMME

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement
- Les différents types de conflits : intra et interpersonnel, intra et intergroupe, organisationnel.

## PRÉVENIR ET DÉSAMORCER LE CONFLIT

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise
- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.
- Accueillir les demandes et les revendications
- Mise en situation / Débriefing collectif.

## GÉRER LE CONFLIT

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.
- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner "à chaud"
- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.
- Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Mise en situation / Débriefing collectif.

## RÉSoudre LE CONFLIT

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le "problème". Différencier négociable et non négociable.
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive
- Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur
- Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client
- Mises en situation avec exercices

## L'APRÈS CONFLIT

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit
- En tirer informations et idées pour progresser
- Consolider l'acquis par une pratique partagée
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

