

Gestion des conflits



Mieux gérer les tensions et les conflits, c'est avant tout permettre à la relation établie entre les différents acteurs d'être plus qualitative et efficace.

Cette formation vous offre la possibilité de renforcer votre équilibre émotionnel et de maîtriser des situations délicates désagréables. Elle vous permet également d'acquérir des outils et des ressorts favorisant la bonne gestion de l'accompagnement individuel et de groupe.

Pré-requis

Une expérience professionnelle de terrain est recommandée pour une meilleure appropriation.



Durée
14h

Prix inter

[Cliquez ici pour le détail](#)

Prix intra

Nous consulter pour un devis

Objectifs pédagogiques

- Expliquer les mécanismes, les origines et les facteurs déclencheurs d'un conflit en milieu professionnel, afin d'en comprendre les dynamiques sous-jacentes.
- Détecter les signes précurseurs d'un conflit, qu'ils soient comportementaux ou liés à une communication dégradée, pour intervenir en amont.
- Analyser une situation conflictuelle à l'aide d'outils structurants afin d'en clarifier les enjeux.
- Mettre en œuvre des techniques de prévention des conflits pour favoriser un climat relationnel apaisé.
- Adopter une posture professionnelle adaptée en situation de tension, en mobilisant les compétences nécessaires afin de désamorcer ou débloquer un conflit.

Contenu

Préparation en amont :

Auto-diagnostics pour mieux connaître son style de communication, ses réactions face au conflit et apprendre à différencier faits, opinions et sentiments. Les participants identifient également des situations conflictuelles vécues.

Jour 1 : Comprendre et prévenir les conflits

Comprendre les mécanismes et les différentes formes de conflit.

Identifier les signes avant-coureurs et les facteurs déclencheurs (valeurs, perceptions, communication).

Analyser les situations conflictuelles grâce à des outils de diagnostic (cartographie des parties prenantes, modèle des 5C).

Découvrir les principes de la Communication Non Violente (CNV) et l'importance de la gestion des émotions.

Adopter des attitudes constructives pour prévenir l'escalade des tensions.

Jour 2 : Gérer et résoudre les situations conflictuelles

Développer des compétences relationnelles et d'intelligence émotionnelle pour prévenir les conflits.

Améliorer l'écoute active et le questionnement pour favoriser le dialogue.

Utiliser une communication assertive dans les situations sensibles.

Comprendre les jeux de pouvoir relationnels (triangle de Karpman) et apprendre à s'en détacher.

Apprendre des méthodes pour débloquer une situation conflictuelle et adopter une posture d'ouverture.

Résultat attendu :

Les participants repartent avec des outils concrets pour anticiper les conflits, améliorer leur communication et gérer les tensions de manière constructive, ainsi qu'un plan d'actions personnel pour leur pratique professionnelle.

Public

Tout professionnel souhaitant comprendre, anticiper et gérer efficacement les situations conflictuelles.

Méthode pédagogique

La formation mobilise une pédagogie active, centrée sur l'apprenant, fondée sur l'alternance entre apports théoriques, expérimentation, analyse réflexive et co-construction avec le groupe. Elle s'appuie sur les méthodes pédagogiques classiques (listées dans le programme détaillé) + Apports théoriques illustrés + Autodiagnostic et questionnaires + Ateliers pratiques et mises en situation + Partages d'expériences + Élaboration d'un plan d'action personnel

Intervenant

Corinne DEJEAN

Stéphanie MARTINACHE

[Cliquez ici pour avoir accès à la description complète des formateurs](#)

01 84 78 18 10 | contact@le-patio-formation.fr | www.le-patio-formation.fr | 40 rue Salvador Allende 92000 Nanterre

Les formations du PATIO Formation sont accessibles avec assistance aux personnes en situation de handicap. Notre équipe est à leur disposition pour tout renseignement ou assistance à ce sujet.