

# SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

**DURÉE :**  
**2 jours**  
**(14 heures)**

## ■ OBJECTIFS

Connaître ses réactions face à un conflit. Limiter ses réactions inefficaces dans un conflit. Se préserver et faire face aux comportements négatifs. Traiter les désaccords, prendre position, exprimer son point de vue et renforcer ainsi la confiance en soi. Suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

- **PRÉREQUIS** : Pas de prérequis pour cette formation
- **PUBLIC** : Cette formation est destinée à tous les personnels toutes catégories confondues.

## Programme

### Comprendre le conflit

- Repérer les différents types d'acteurs, les contextes, les enjeux...
- Identifier la nature des conflits
- Analyser un conflit
- Prendre conscience de ses réactions et attitudes face au conflit

### Prévenir les conflits

- Analyser et décomposer la situation
- Identifier les facteurs personnels propices à l'émergence du conflit
- Prendre en compte ses émotions et ses croyances, ainsi que celles de l'autre
- Décoder objectivement ce qu'on vous dit
- Faire la part des choses entre faits, sentiments et opinions
- Développer l'écoute, l'empathie
- Développer des stratégies positives
- Améliorer le dialogue, pratiquer l'assertivité et renforcer les attitudes facilitatrices

### Gérer une situation conflictuelle

- Pratiquer le « lâcher prise »
- Prendre de la distance
- Repérer la stratégie de son ou ses interlocuteur(s)
- Adopter le recadrage positif et la relation « gagnant/gagnant »
- Maîtriser ses émotions
- Trouver un accord, rechercher le consensus
- Savoir négocier, argumenter
- Convaincre, « vaincre avec » et non « vaincre contre »
- Oser demander, exprimer et accueillir un besoin non satisfait
- Émettre et recevoir une critique
- Réagir face aux comportements passifs/agressifs ou manipulateurs

## Modalités et délais d'accès :

Inter : Limoges

Lorsque le nombre minimum de participants, soit 5 personnes est atteint, la formation peut alors débuter dans les trois semaines suivantes.

Intra : Dans vos locaux

Calendrier fixé avec le client

Dossier d'inscription à réaliser auprès de nos services

## Coût de la formation

Inter : 230 € Nets / Jour / Personne

Intra : 920 € Nets / Jour / Groupe (maximum 12 personnes)

## Financement

Vous êtes salarié ou agent public vous pouvez demander une prise en charge financière à votre employeur dans le cadre du **Plan de Développement des Compétences** de votre entreprise / établissement

## Accessibilité

Nos locaux sur nos différents sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Si besoin, adaptation du contenu et des moyens en termes d'accessibilité.

Pour étudier toute demande d'aménagement et vérifier la faisabilité des adaptations nécessaires, merci de contacter en amont notre référent handicap.

- **INTERVENANT** : Formateur - Expert
- **ÉVALUATION** : Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Délivrance d'une attestation de formation/Certificat de réalisation

---

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les apports théoriques et les échanges se succéderont tout au long de la formation avec des contenus théoriques mais aussi des situations vécues par l'intervenant ou les participants. Remise d'un support de cours par personne.