

## PROGRAMME : ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS AU TRAVAIL

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Savoir identifier les sources de conflits ou de tensions.
- Clarifier et faire la part des choses entre l'émotionnel et le rationnel.
- Adopter une stratégie efficace de résolution de conflits : de la prévention à la résolution.

### PUBLICS CONCERNES

Toute personne souhaitant perfectionner sa communication interpersonnelle

### PRE REQUIS

Aucun

### DUREE : 1 Journée

Formule présentielle :  
7 Heures + une 1 heure de suivi par visioconférence à 45 jours du stage.

## Programme détaillé :

### Comprendre le fonctionnement des conflits

Définir le conflit comme une opportunité de changement.  
Identifier le type de conflits : conflits de projets, de principes, de personnes, de valeurs, d'objectifs, de méthodes...  
Analyser l'ensemble de la situation : les acteurs et leurs motivations, les enjeux, les stratégies à développer, les marges de manœuvre.  
Reconnaître les différents types de personnalité pour mieux s'y adapter : autodiagnostic.

### Comment prévenir les conflits ?

Bien se connaître pour identifier vos capacités à prévenir et gérer les conflits.  
Connaître les phases de la montée d'un conflit , de l'étincelle au point de non-retour.  
Instaurer des relations positives avec votre environnement professionnel : écoute active, empathie et assertivité avec le DESC.  
Engager le dialogue pour mettre à plat un différend avéré : comment gérer l'agressivité ? Trucs et astuces.

### Désamorcer, canaliser les situations conflictuelles

Pointer les faits , tester la bonne foi et les dispositions de votre interlocuteur.  
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents et les canaliser.  
Recentrer et recadrer sur les intérêts communs.  
Connaître les stratégies de résolution des conflits : de l'évitement à la négociation.  
Utiliser les techniques de recadrage , changement de plan, repositionnement «gagnant/gagnant», aménagement des portes de sortie.  
Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir.

*Bâtir votre plan de progression en vue du suivi post formation*

## PROGRAMME : ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS AU TRAVAIL

### INTERVENANT

Conseil en Communication  
et Développement  
Personnel.

### DELAI D'ACCES

**Formation Intra-entreprise :**  
Toutes nos formations sont  
réalisables à la date qui vous  
convient

**Formation Inter-entreprise :**  
Consultez le calendrier joint ou  
connectez-vous sur notre  
site. [www.activpartners.com](http://www.activpartners.com)

**Contactez-nous au :** 01 44 72  
86 85

Ou par mail :  
[inscription@activpartners.fr](mailto:inscription@activpartners.fr)

### TARIF

**Tarif inter-entreprise :** 610€  
HT

**Formation individualisée :**  
1350€ HT/ jour

**Tarif intra-entreprise :** Devis  
sur mesure, nous contacter

### ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux  
personnes handicapées sans  
discrimination. Pour toute  
demande particulière, des  
aménagements peuvent être  
mis en place pour accueillir,  
dans des conditions propices à  
leur réussite, les personnes en  
situation de handicap.



### Programme détaillé :

#### METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Classeur pédagogique + fiches pratiques.  
Jeux de rôle, exposés et film pédagogique

#### MODALITES D'EVALUATION

Test amont.

Test final.

Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.

## ATOUT +

**Autodiagnostic.  
Matrice de résolution de conflits.  
Mises en situation, études de cas.  
Les outils DESC et SCORE**