

# Adopter les méthodes efficaces de gestion de conflits

Le conflit fait partie intégrante des organisations humaines. L'ignorer conduit à des situations pathogènes que le législateur bannit de l'entreprise. Or, un conflit bien géré enrichit la manière de voir et permet de prendre de meilleures décisions, il fait évoluer vers un nouvel équilibre. Se former permet de savoir comment anticiper et agir afin de réguler les situations de tensions, quel que soit le rôle que l'on a dans l'organisation.

## Animatrice – Anne-Catherine FUCHS

Facilitatrice en intelligence collective, formatrice professionnelle et médiatrice du travail

Notre animatrice a une expérience significative en management et en accompagnement des managers et des équipes.

Notre approche pédagogique s'appuie sur l'expérience des participants et participantes et favorise l'expression du vécu, l'échange d'expérience et les mises en situation. Nous favorisons la dynamique de groupe et la prise en compte des réalités de l'entreprise.

## Dates

05/10/2023 et 12/10/2023  
De 9:00-12:30 – 14:00-17:30

## Durée

2 jours  
soit 14h de formation

## Tarifs

2 jours formation présentiel : 500 €HT

● ● ● 17 rue de Saint-Lambert - 54000 Nancy

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants et participantes seront en mesure de :

- Détecter les conflits en situation professionnelle et analyser leurs mécanismes
- Identifier son rôle et sa zone d'influence pour sortir d'une situation conflictuelle
- Développer sa capacité de communication interpersonnelle
- Établir et maintenir une relation de coopération au sein de son équipe et avec ses collègues
- Poser les jalons pour anticiper et prévenir les situations conflictuelles

## Public & Prérequis

- Toute personne souhaitant réussir à traiter et sortir de situations conflictuelles dans le cadre professionnel
- Ouverture de la session avec 6 inscriptions minimum

## Accessibilité de la formation

En cas de nécessité d'adaptation des modalités d'accès à un handicap ou pour toute autre situation particulière, veuillez nous contacter au 09 52 21 94 57 ou via [formation@AetK.fr](mailto:formation@AetK.fr) avant le démarrage de la formation.

## Modalités d'évaluation

L'évaluation individuelle de l'atteinte des objectifs pédagogiques sera menée par la formatrice tout au long de la formation. Elle lui permettra d'ajuster sa progression pédagogique et se traduira par l'envoi d'une attestation de formation individuelle faisant état des objectifs atteints.

Une évaluation qualitative de la formation sera également demandée à la personne formée en fin de session.

# Adopter les méthodes efficaces de gestion de conflits

## Contenu de la formation

### DÉFINIR ET RECONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLIT ET LEURS MÉCANISMES

- Comparer les facettes du conflit (risques et opportunités) pour se positionner dans l'action
- Connaître les principales sources et éléments déclencheurs des conflits
- Repérer les spécificités des conflits au travail
- Différencier problème, incompréhension, désaccord et conflit
- Repérer les étapes dans l'escalade du conflit et les carburants qui alimentent la progression de la situation

### COMPRENDRE LES MÉCANISMES DES CONFLITS

- Reconnaître les jeux psychologiques pour éviter de les reproduire
- Analyser le rôle des émotions et des interprétations dans les comportements conflictuels (SPEC)
- Détecter les attitudes spontanées de réaction face au conflit

### ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES FACE AU CONFLIT

- Éviter l'escalade et réguler les tensions
- Mettre en œuvre des approches basées sur le non verbal, l'écoute empathique et la communication non violente pour gérer les émotions et apaiser l'agressivité
- Utiliser les techniques de questionnement pour limiter les interprétations et identifier les intérêts, besoins et préoccupations des acteurs du conflit

### CHOISIR L'APPROCHE APPROPRIÉE POUR SORTIR DU CONFLIT

- Se préparer à intervenir (ou pas) : définir les questions clés à se poser avant toute intervention
- Lister les issues possibles au conflit pour se projeter vers l'avenir avec efficacité
- Différencier les MARC (Méthodes Alternatives de Résolution de Conflit)
- Etablir un plan d'intervention pour réguler le conflit

● ● ● 17 rue de Saint-Lambert - 54000 Nancy

Adestan&Kaetera - SARL au capital de 8200 € - SIRET 749 950531 00022- APE 7022Z - RC Nancy - TVA FR 43 749950531  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 41 54 03 123 54

## Modalités pédagogiques

L'animation sera basée sur l'alternance entre des apports théoriques, échanges à partir du vécu, cas pratiques et mises en situation.

Une documentation complète sera remise à chaque participant. Elle sera composée d'apports conceptuels simplifiés, de notes de synthèse concises et précises. Tous ces éléments seront remis de manière progressive, selon la chronologie de l'animation.

- Travaux de groupe
- Jeux pédagogiques
- Échanges d'expérience
- Jeux de rôles
- Mises en situation
- Études de cas concrets
- Apports théoriques
- Remise de supports aux stagiaires