

# GÉRER LES CONFLITS INTERPERSONNELS



## Programme de formation

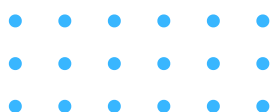


**14 heures de formation**



**Objectifs**

- Identifier les différents types de conflits.
- Connaître son style de gestion des conflits
- Repérer rapidement le fonctionnement de notre interlocuteur et s'adapter
- Analyse systémique du conflit et communication.



# GÉRER LES CONFLITS INTERPERSONNELS



## Public visé :

Dirigeants, managers et opérationnels  
Personnels de la fonction RH  
Instances Représentatives du Personnel



## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis



## Sanction de la formation

Certificat de réalisation individuel remis à l'issue de la formation.



## Lieu de la formation

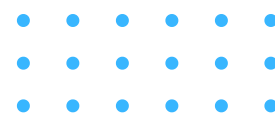
Cap Var, C1, 148 Avenue Georges Guynemer, Saint-Laurent-du-Var



## Tarif :

Formations interentreprises : 495 HT / participant / jour  
Formation intra-entreprise : nous consulter sur devis

## Programme de formation



### JOUR 1

#### DÉFINIR LES DIFFÉRENTS CONFLITS

- Spécificité du conflit relationnel : dimensions, fonctions, formes
- Les enjeux identitaires, relationnels et cognitifs

#### LA NAISSANCE D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Analyse du processus conflictuel
- Typologie des attitudes initiatrices
- Les stratégies conflictuelles : rapports de force, influences

#### L'ANTICIPATION DU CONFLIT EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

- Les règles pour éviter un conflit : notion de justice organisationnelle
- Votre style de gestion des conflits
- Le recadrage, la médiation et méthode de négociation raisonnée

### JOUR 2

#### COMMENT GÉRER SES ÉMOTIONS LORS D'UN CONFLIT ?

- La gestion des émotions
- Revenir vers l'assertivité
- Approche de la PNL

#### LES COMPORTEMENTS, ATTITUDES ET EXPRESSIONS CLÉS POUR SORTIR D'UNE SITUATION DE CONFLIT

- La négociation, la médiation, la conciliation, la gestuelle
- Créer des solutions
- Les expressions clés

#### DURÉE ET CALENDRIER

-2 journées (base de 7h00 soit 14h au total)  
-À définir dans le cadre d'une formation en intra-entreprise

#### MODALITÉS D'ACCÈS

-Pour toute situation particulière nécessitant une adaptation, merci de nous contacter au 04 93 14 91 11  
-Nos locaux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap

#### MÉTHODES / OUTILS / PÉDAGOGIE

-Soit en présentiel ou format mixte (présentiel/distanciel)  
-Des mises en situation pour apprendre par la pratique ; l'animateur apporte des réponses personnalisées à chacun  
-Test « style de gestion des conflits » et débriefing des résultats  
-Etude de cas réels présentés par les participants, débat et débriefing  
-Mise en situation et enregistrement audio  
-Les participants disposeront d'un support de formation envoyé par e-mail à la fin de la formation.

#### MODES D'ÉVALUATION

-Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...)  
-Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.  
Livrables remis aux stagiaires :  
-Kit méthodologique (supports, outils méthodologiques construits par ADC...)  
-Plan d'action personnalisé  
-Questionnaire satisfaction à chaud et à froid

#### PROFIL DE L'ANIMATEUR

Vanessa ROUILLON : Psychologue du travail confirmée / 18 années d'expérience