

# ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

## PARTICIPANTS

Nombre limité  
de stagiaires

## PREREQUIS

Aucune connaissance  
particulière

Disposer du matériel  
adéquat pour les classes  
virtuelles.

## DUREE

3 jours soit 21 heures

## TARIF

Par participant  
1 200€ Net de taxe

Formation en INTRA  
Sur devis

## SESSIONS

Présentiel et/ou classe  
virtuelle

## INTERVENANTS

Professionnels experts  
dans leur domaine

## MODALITES

### D'ÉVALUATION

Activités pédagogiques  
actives : questionnaires,  
cas pratiques, quizz, (...)

Attestation de fin de  
formation

Nos formations peuvent  
être adaptées aux  
personnes en situation  
de handicap

## CONTEXTE

Conflits latents ou déclarés au sein de votre équipe ? Trop souvent, une mauvaise communication entre les personnes mène à des malentendus voire à des conflits.

La formation « **Anticiper et gérer les conflits** » aidera les cadres à mieux maîtriser les conflits au sein de leurs équipes. Ils se positionnent à la rencontre de logiques complémentaires : techniciens, commerciaux, administratifs, (...). Ils doivent donc agir rapidement sur les conflits pour maintenir l'efficacité et la Qualité de Vie au Travail.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Apprendre la maîtrise de soi lors des situations difficiles
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Sortir du conflit et aborder avec efficacité l'après conflit

## LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation sur-mesure, contenu adapté à la demande et aux besoins à l'issue d'un entretien de diagnostic.
- Une analyse individuelle permettant une prise de conscience de ses comportements dans les situations de tension
- Des mises en situation et exercices pratiques basés sur des situations vécues pour appliquer les techniques et les outils présentés

## DEROULE

### I. Identifier les différents cas de tensions, problèmes ou conflits au sein d'une équipe

- Identifier les difficultés de la relation
- Mieux comprendre ses interlocuteurs (contraintes et enjeux)
- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- Avoir une vision systémique
- Identifier les causes sous-jacentes principales

### II. Apprendre à détecter les signaux d'alarme

- Détecter les indices pré-conflituels
- Reconnaître les types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit
- Accueillir les demandes et les revendications
- Se positionner face aux conflits
- Diagnostiquer ses réactions et identifier ses axes d'amélioration

### III. Prévenir et désamorcer le conflit

- Apprendre à dissocier les différentes causes d'un conflit
- Comprendre la stratégie et les enjeux des acteurs
- Maîtriser les règles de prévention des conflits
- Se servir des conflits pour progresser
- Construire son plan d'action individuel

### IV. Déterminer les options possibles pour sortir du conflit

- Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
- Organiser la rencontre
- Maîtriser les outils d'une bonne communication
- Savoir dire non en préservant la relation
- Faire face aux résistances, aux paroles blessantes

### V. Réaliser une « veille » après conflit pour prémunir des nouveaux conflits

- Consolider la sortie de conflit
- faire prendre des engagements et assurer le suivi
- entretenir la cohésion et la coopération de l'équipe

#### NOUS CONTACTER

[contact@wersus.fr](mailto:contact@wersus.fr)

01 82 02 29 89

[www.wersus.fr](http://www.wersus.fr)