

---

# Programme de Formation

---

## Prévenir les conflits et gérer les situations difficiles

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Cette formation gestion de conflits s'adresse aux managers, directeurs de projet, chefs de projet et tout animateur de groupe de travail



#### **Objectifs pédagogiques**

Connaître les différentes phases du conflit et l'attitude appropriée à chaque fois,

Appréhender les situations difficiles et conflictuelles sans peur et stress exagéré

Comprendre les mécanismes

Savoir désamorcer ce type de situation



#### **Description**

##### **Définir le conflit**

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les conflits interpersonnels

Pourquoi entrons nous en conflit ?

Les phases du conflit

Le conflit créateur

##### **Les divergences**

Qu'est-ce qu'une divergence ?

Comprendre le modèle du monde de l'autre

La communication, le rapport à l'autre

Sortir des divergences

##### **Les tensions**

Prendre en compte ses émotions

La boucle du comportement

Reconnaître les émotions des autres

Répondre aux tensions

Prendre en compte ses besoins

##### **Les blocages**

Les types de blocage



Comportement passif  
Comportement agressif  
Comportement manipulateur  
Sortir du blocage en ayant un comportement assertif

#### **Le conflit ouvert**

Etre capable de générer de nouvelles solutions  
Méthode de créativité pour trouver des solutions  
Négociateur  
Le "donnant-donnant"

#### **Les enjeux cachés d'un conflit**

Nos qualités fondamentales et nos défauts...  
Comportements autorisés et comportements "allergiques"  
Les éléments qui aggravent le conflit  
Les éléments qui résolvent le conflit

#### **La Médiation**

L'opportunité de recourir à la médiation  
Les principes de la médiation  
Le processus de la médiation  
Le tableau de suivi de médiation

#### **Après le conflit**

Les issues au conflit  
Reconstruire la relation  
Quand le conflit persiste



#### **Prérequis**

Sans objet



#### **Modalités pédagogiques**

Une pédagogie active est mise en place tout au long de cette formation. Cette pédagogie favorise la compréhension des exposés théoriques, l'échange de pratiques et de points de vue.  
Réalisation de travaux pratiques sous forme d'atelier et temps d'échanges/restitution  
Analyse de situations par les participants, réflexions individuelles et collectives et mutualisation de bonnes pratiques



#### **Moyens et supports pédagogiques**

**Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc**  
**Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos**  
**Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet**



### ***Modalités d'évaluation et de suivi***

Fiche d'évaluation de satisfaction à compléter

Un quiz de 10 questions, d'une durée de 15 minutes, est à réaliser en fin de formation. La validation nécessite un minimum de 70 % de bonnes réponses.

Evaluation formative au long cours de la formation au moyen de mises en situation, d'exercices pratiques réalisés sous la responsabilité du formateur