

---

# 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**

Savoir communiquer en français (lu, écrit, parlé)



### **Modalités pédagogiques**

Apports théoriques et réalisation d'étude cas  
Echanges sur les expériences vécues  
Présentation d'outils et de méthodes



### **Moyens et supports pédagogiques**

salle de formation équipée et adaptée (hors visio)



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

QCM