



22RH13

RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

NOUVEAU

# PREVENIR & GERER LES CONFLITS INTERPERSONNELS

## Contexte

Le conflit fait partie de la vie des organisations. Cette formation a pour objectif de permettre aux managers de mieux prévenir et gérer les conflits interpersonnels et les tensions dans le travail.

Elle aborde notamment la dimension relationnelle pour renforcer les techniques de base et bonnes pratiques et apprendre à prendre du recul, identifier les signaux avant-coureurs pour mieux prévenir la situation conflictuelle

## Objectifs / Compétences visées

- Appréhender les caractéristiques d'un conflit
- Utiliser les outils permettant de gérer les situations conflictuelles
- Adopter les comportements adaptés
- Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

## Contenu

### Analyser le conflit

Objectif : Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Les caractéristiques d'un conflit
- Les différents types de conflit
- Les étapes du conflit
- Identifier les origines et causes du conflit

Partage d'expériences : les situations conflictuelles les plus fréquemment rencontrées

### Prévenir les conflits

Objectif : Comprendre comment susciter des attitudes de coopération plutôt que défensives

- Repérer les signes avant-coureurs
- Analyser l'escalade du conflit
- Les bonnes pratiques qui minimisent l'apparition des différends
- Mettre en œuvre les techniques de communication qui préviennent les conflits

Test individuel : êtes-vous assertif ?

### Gérer la dynamique émotionnelle

Objectif : Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser la relation

- Les émotions de base et leurs modalités d'expression
- Apporter une réponse adaptée à l'émotion
- Eviter ou sortir des jeux conflictuels ou psychologiques

Questionnaire d'auto-évaluation : les attitudes dans le conflit

### Résoudre le conflit

Objectif : Savoir aborder le chemin de la résolution

- Adapter son comportement et son langage en se centrant sur son interlocuteur
- Réduire les incompréhensions et distinguer faits, opinions et sentiments
- Faire baisser la tension
- Etablir une relation de confiance
- Privilégier une négociation gagnant – gagnant

Mise en situation : Utiliser la méthode DESC

### Mon plan d'actions individuel

Exercice individuel : Elaboration de son plan de progrès personnel

## Date(s) & Lieu(x)

Nous consulter

## Durée

1 jour - 7 heures - 9h00 - 17h00

## Tarif(s)

Coût pédagogique 1200€/j. (hors frais annexes)

## Public

Tout manager qui souhaite améliorer ses pratiques relationnelles

Groupe minimum de 6 personnes et maximum de 15 personnes

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance de pédagogies ludique en sous-groupe, et inductive en individuel ou en sous-groupe : Réflexion et partage. Etudes de cas, ateliers, partage d'expérience.

Mises en situation à partir des exemples des participants et de situations concrètes. Analyse collective suivie d'échanges. Remise d'un livret à chaque participant

## Modalités et méthodes d'évaluation

Une évaluation de la connaissance des stagiaires et de leurs attentes est réalisée en amont de la formation.

En cours de session, des temps de questions/réponses, puis en fin de session, un questionnaire, permettront d'évaluer les acquis.

En fin de formation, une évaluation de l'action de formation est réalisée pour mesurer la satisfaction du stagiaire et pointer d'éventuels axes d'amélioration.

Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation.

Post formation, un questionnaire est adressé au prescripteur et aux stagiaires afin d'évaluer le bénéfice de la formation.

## Intervenant.e

Claudine SOURNAC, formatrice et consultante en gestion RH des organisations du secteur social et médico-social

Le contenu de la formation s'adapte en fonction des situations de handicap : merci de [nous contacter](#) au préalable

