

[Inscription](#)

## Gestion des conflits

**DESCRIPTION :** Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes favorisent les relations conflictuelles. Au-delà des techniques, il doit être capable de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité d'apprentissage

**DURÉE :** 2 Jours – 14h.

**PRÉ-REQUIS :** Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

### OBJECTIFS :

- Identifier les prémices de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits : interindividuels, inter et intra services, structurels ou organisationnels.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Réguler et sortir des conflits.

**PUBLIC :** Tout manager, encadrant de proximité, chef de projet qui désire sortir des conflits

### ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

**ANIMATION :** PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

### CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

### SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



**ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION**



### Gestion des conflits

#### **Différencier problème, tension, crise et conflit**

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.

#### **Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits**

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre.
- Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement.
- S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- Comprendre les jeux psychologiques afin de les éviter et/ou ne pas les reproduire.

#### **Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage**

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole.
- Réguler et traiter les transgressions.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment.
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu.
- Décider en groupe sans générer de conflit.