

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Réf. : EP/09 – V.0 – 09/2023

CCI Formation Gers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'affirmer positivement et tranquillement dans les contacts difficiles sans se laisser contaminer ni perdre son estime de soi

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les composantes d'une communication « saine » et les sources d'un conflit
- Déterminer son positionnement dans le traitement d'un conflit et savoir anticiper un conflit ultérieur

PROGRAMME

1. Les composantes d'une bonne communication

- La notion de filtres
- Les obstacles dans la perception de la réalité d'une situation
- La communication verbale, para verbale et non verbale
- Le rôle de nos états internes

2. Les sources de conflits

- Différencier problèmes, tensions et conflits
- Les différents types de conflit (interpersonnels, structurels et organisationnels)
- Les conflits explicites, latents ou potentiels : repérer les signaux d'alarme et comportements générateurs de conflits
- Détecter les jeux de pouvoir, les enjeux visibles et cachés, le poids des sphères d'influence, les jeux de rôle et les manipulations quotidiennes

3. Traiter le conflit ouvert

- Canaliser ses émotions et celles de ses collaborateurs
- En fonction du type de conflit, choisir entre l'abstention, la négociation, la médiation et l'arbitrage
- Utiliser les techniques d'assertivité pour passer son message
- Exprimer de façon objective les faits, les ressentis
- Introduire le changement et mettre en œuvre de nouveaux schémas de fonctionnement
- Gérer l'après-conflit : anticiper les conflits ultérieurs



Dates 2026 :

24 et 25 mars
13 et 14 octobre
7 et 14 décembre

Durée

2 jours soit 14 heures

Horaires

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation Auch

Tarif

630 € HT (756 € TTC)



Public concerné

Toute personne susceptible de faire face à une situation de conflits

Pré-requis

Aucun

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



Sanction de la formation

Attestation de formation et évaluation du niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT

Questionnaire ou grille d'auto-positionnement en amont de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences.
- Mise en situation, exercices pratiques, pédagogie participative
- Plages d'atelier afin de réaliser un travail personnalisé sur la situation individuelle de chacun

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis : Quiz de connaissances et mises en situation
- Évaluation des acquis à froid entre 3 et 6 mois
- Evaluation de la Satisfaction Stagiaire : Questionnaire d'Évaluation de la Satisfaction

PROFIL FORMATEUR

- Intervenant spécialisé en gestion des conflits