



## ANTICIPER ET GÉRER LE CONFLIT

DURÉE : 2 JOURS (14H/PERS.)

PRIX : 3 200 EUROS HT

INSCRIPTION PAR EMAIL : [CONTACT EN BAS DE PAGE](#)

### POPULATION CIBLÉE

Toute personne amenée à rencontrer des situations de conflit

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Support participant, exercices, livret d'accueil

### ÉVALUATIONS

Evaluation des compétences : quiz, exercices, mises en situations  
Evaluation de la formation : enquêtes de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS

Nombre de participants : 8 maxi  
Horaires : 9h – 17h30 (7h)  
Lieu : sur site client (ou espace loué)  
Délai d'accès : dès 3 semaines  
Situation de handicap : nous contacter

### MOYENS D'ENCADREMENT

Formée en CNV, préparation mentale  
Coaching, certifiée DISC

### OBJECTIFS

- Comprendre la dynamique des conflits pour mieux se positionner
- Anticiper le conflit et acquérir des méthodes de résolution par le dialogue
- Savoir intervenir utilement en adoptant une posture d'assertivité

### CONTENU DE FORMATION

#### COMPRENDRE ET REPÉRER LES ÉTAPES DU CONFLIT

De la divergence au conflit ouvert : décrypter les signaux faibles  
Connaitre les différentes stratégies face à un conflit  
Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs en situation complexe  
Développer l'écoute active

#### TRAVAILLER SUR LES ASPECTS ÉMOTIONNELS DU CONFLIT

Distinguer les 3 niveaux de langage  
Identifier les émotions des protagonistes et leurs besoins  
Comprendre et anticiper l'évolution du processus émotionnel  
Adapter sa stratégie en fonction des indices émotionnels

#### ADOPTER UNE ATTITUDE CONSTRUCTIVE POUR ÉVITER L'ESCALADE

Équilibrer sa posture entre médiation et arbitrage  
Établir et maintenir une situation de confiance  
Rebondir sur une objection et diminuer le niveau d'agressivité  
Formuler ses demandes de manière diplomatique

#### FAIRE FACE AU CONFLIT ET À L'APRÈS-CONFLIT

Préparer utilement une stratégie de négociation  
Désamorcer les attitudes « manipulatrices »  
Annoncer une décision difficile  
Gérer l'après conflit

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

#### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaires préalables et recueil des attentes individuelles

#### PENDANT LA FORMATION : COMPRENDRE

Méthode active et participative avec mises en situations & exercices, échanges et apports théoriques → Élaboration d'un plan d'actions personnel

#### APRÈS LA FORMATION : ANCERER

Une séance de partage entre pairs sur la mise en œuvre des plans d'actions pour ancrer les apports (1h 3 à 4 semaines après la formation) + quiz