

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

### Objectifs :

- faire l'autodiagnostic de ses attitudes
- comprendre la mécanique des conflits
- utiliser la métacommunication
- gérer un conflit entre deux personnes
- gérer un conflit collectif



### Contenus :

#### Faire l'autodiagnostic de ses attitudes

Observer et décrire sa manière de vivre le conflit  
Analyser ses stratégies d'adaptation aux conflits  
Repérer les situations piégeantes pour soi

#### Comprendre la mécanique des conflits

Analyser les causes psychologiques individuelles et collectives des conflits  
Prévenir les conflits en travaillant sur l'organisation du travail  
Appréhender les mécanismes déclencheurs et le processus de genèse d'un conflit  
Comprendre la manière dont nos comportements peuvent être orientés par des enjeux de pouvoir

#### Utiliser la métacommunication

Maîtriser les principes de base de la communication pour faciliter vos échanges  
Eviter les pièges  
Utiliser sept techniques de métacommunication  
Rester professionnel en se préservant

#### Gérer un conflit entre deux personnes

Se préparer avant d'intervenir  
Attribuer le rôle de régulateur à la bonne personne  
Utiliser les moyens de résolution de conflits « classiques »  
S'entraîner sur un cas réel

#### Gérer un conflit collectif

Connaître les différents moyens d'intervention pour prévenir ou gérer un conflit collectif et les utiliser en fonction de ses objectifs  
Mettre en œuvre une concertation structurée  
S'entraîner sur des cas de conflits concrets, délicats

**Public :** toute personne souhaitant améliorer sa capacité de gestion des conflits (cadres, responsables de service etc.)

**Modalités :** présentiel

**Techniques pédagogiques :** apports théoriques et méthodologiques, étayés par un diaporama, des brainstormings, des études de cas en sous-groupes, des exemples, des retours d'expériences et des activités pratiques visant l'élaboration d'outils réutilisables en contexte professionnel.

**Supports pédagogiques :** support power point et livret du stagiaire

**Pré-requis :** aucun

#### Evaluation :

- **en amont** de la formation et/ou à l'entrée en formation, des besoins de formation
- **en aval**, de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction des stagiaires.

**Une attestation de formation est délivrée au stagiaire à l'issue de la formation.**

#### Formations inter-établissements :

**Durée :** 2 jours

**Sessions inter à Paris :** 20-21 janvier 2022 ;  
8-9 décembre 2022

**Tarif inter :** 650 euros HT/stagiaire pour les 2 jours

#### Formations intra-établissement :

Le tarif de la formation intra est déterminé par le nombre de participants et la durée de la formation  
**Pour un devis, contactez-nous au 06 63 58 23 78 ou sur [contact@idsdeveloppement.com](mailto:contact@idsdeveloppement.com)**

Nos formations intra peuvent être réalisées **dans un délai d'un mois suivant la demande.**