

# ANTICIPER ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES



## PARTICIPANT(S) :

Tout public

## ORGANISATION :

**Durée :** 14 heures

**Lieux :** Campus du lac ou Campus de Libourne

## INTERVENANT(S) :

Formateur expert en techniques de Management.

## VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010  
Code APE-NAF 8542Z  
N° Existence 7233 042 4333

### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -  
33071 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder  
33504 Libourne Cedex  
Tél : 05 57 25 40 40  
campus@formation-lac.com

## OBJECTIFS

### Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Comprendre les aspects positifs et négatifs des conflits.
- Définir les types de conflits rencontrés en situation professionnelle.
- Développer les compétences relationnelles pour prévenir et désamorcer les conflits.
- Connaître ses ressources et points faibles en situation conflictuelles.
- Savoir argumenter et défendre son point de vue.

## MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Présentations didactiques. Mises en situation filmées.  
Échanges et réflexion en groupe et sous-groupe.  
Un support par participant.

## CONTENU DU PROGRAMME

### LE CONFLIT

Définition et fonctions du conflit  
Le conflit source de changement ou d'inertie

### LES ETAPES DU CONFLITS

Les divergences  
Les tensions  
Le blocage  
Le conflit ouvert

### COMPRENDRE ET SORTIR DES DIVERGENCES

Les opérations de construction de notre modèle du monde : sélection, distorsion et généralisation  
S'ouvrir au point de vue de l'autre  
Ecouter  
Questionner  
Expliquer

### COMPRENDRE ET SORTIR DES SITUATIONS DE TENSIONS

Les émotions  
Savoir gérer ses propres émotions : prendre du recul, se détendre, susciter des émotions facilitantes  
Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre  
Faire une confrontation OK

### COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE

Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs : leurs origines et conséquences dans la relation  
Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs  
Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre  
Aider l'autre à revenir à un comportement assertif

### LE CONFLIT OUVERT

Le recadrage  
La négociation  
La création de solution  
Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs

### ANTICIPER LE CONFLIT

Définir les objectifs  
Clarifier la situation  
Penser autrement  
Savoir dire non, faire un feed-back et répondre aux critiques