

# GESTION DE CONFLITS

## PARTICIPANT(S) :

Tout public

## PRE REQUIS :

Aucun

## ORGANISATION :

**Durée :** 14 heures

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

## INTERVENANT(S) :

Formateur expert sur les  
techniques de communications  
et les relations interpersonnelles.

## 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  
33 rue Max Linder  
33504 Libourne Cedex  
Tél : 05 56 79 52 00  
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

Pédagogie active

Méthodologie communicative, dynamique et interactive avec les apprenants

Apports théoriques en collectif enrichis d'exercices personnalisés

Mise en pratique live

Evaluation continue des acquisitions des apprenants à l'aide de mise en application

## CONTENU DU PROGRAMME

### LE CONFLIT

Définition et fonctions du conflit

Le conflit source de changement ou d'inertie

### LES ETAPES DU CONFLIT

Les divergences

Les tensions

Le blocage

Le conflit ouvert

### COMPRENDRE ET SORTIR DES DIVERGENCES

Les opérations de construction de notre modèle du monde

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

Reconnaitre les émotions de l'autre

### COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE

Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs

Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs

Reconnaitre les émotions 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