



## GESTION DES CONFLITS EN EQUIPE



### INFORMATION

## Isabel DOUSSET

Coach Formatrice

-

Psychopédagogue

Certifiée auprès de la FFP



### Objectifs

Anticiper les éventuelles situations conflictuelles. Réagir et interagir avec efficacité dans le conflit. Aborder l'après conflit et sécuriser son style relationnel.

### Public et Pré requis

Entreprises, cadres, managers, assistants, salariés ou tout collaborateurs pour qui il est nécessaire de savoir gérer des conflits dans le cadre de leurs relations professionnelles.

Aucun pré requis

### Méthodes pédagogiques

Vidéoprojecteur, paperboard, document de synthèse, exercices, jeux de rôles, mise en situation et entraînement, guides stagiaires

## PROGRAMME

### Le mécanisme du conflit

- L'origine des conflits et les étapes de l'escalade
- Les différents types de conflits
- A quoi sert le conflit ?
- Les vertus du conflit
- Les facteurs qui favorisent le développement du conflit
- Les conséquences des situations conflictuelles

### Prévenir la montée du conflit

- Gérer les incompréhensions
- Gérer les agressions
- Gérer la violence verbale
- Repérer les représentations mentales négatives

### Calendrier :

09-10 mars 2020

25-26 mai 2020

05-06 juillet 2020

Date limite d'inscription 3 jours avant le début de l'action

### Lieu

France

Présentiel et Distanciel

14 h / 2 jours-

Tarif individuel 200.00 €

Tarif en intra : Sur Devis

[isabel.dousset@gmail.com](mailto:isabel.dousset@gmail.com)

06.63.70.46.61

Siret : 450 02329 6000 38 / Code NAF 8559B

Enregistré sous le numéro 73 31 0536 31. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat"

### Les freins à la sortie du conflit

- Diagnostiquer les situations de blocage
- Analyser les intérêts divergents
- Evaluer la recherche d'influence personnelle

### La régulation du conflit

- Repérer les attitudes caractéristiques des situations de conflit
- Identifier les conséquences des attitudes en situation de conflit
- Accéder à ses émotions, gérer sa colère, se maîtriser
- Se comporter en situation de conflit, lorsqu'on est impliqué dans le conflit, lorsque l'on subit le conflit entre des tiers
- Préparer une situation propice à la sortie de conflit
- Faire baisser la pression

### La sortie de conflit par la négociation

- Une méthode efficace pour trouver des accords
- Vérifier « l'écologie » de la solution
- Retrouver la confiance
- Renouer la relation

### La sortie de conflit par la médiation

- Trouver le médiateur pour résoudre le conflit
- Les étapes d'un processus de médiation
- Se comporter dans le rôle du médiateur
- Les conditions de succès
- (Nota, la médiation n'est pas abordée dans son acceptation juridique, mais dans son sens premier)

### La sortie de conflit par la communication

- Développer une communication adaptée
- Éviter de faire repartir le débat
- Développer le lâcher prise ?
- Envoyer les signes de reconnaissances adaptés

### La prévention des conflits avec les comportements refuges

- Repérer les situations potentiellement à risque
- Développer l'empathie
- Entretenir une dynamique personnelle protectrice

### Points forts

Cette formation agit comme un véritable accélérateur et donne à chaque participant l'occasion de s'entraîner intensivement.

Formation-action : outils, méthodes et conseils sont mis en pratique, afin de rendre "réflexes" les comportements adéquats lors des conflits. La pédagogie est axée sur la mise en pratique et les échanges en groupe pendant la formation.