

# Savoir anticiper et gérer les conflits

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Type de formation :** Formation continue

**Éligible au CPF :** Non

**Domaine :** Management du SI

**Action collective :** Non

**Filière :** Relations humaines

**Rubrique :** Communication

**Code de formation :** COM127

## PRÉSENTATION

### Objectifs & compétences

- Identifier les origines d'un conflit
- Anticiper un conflit
- Utiliser les outils et techniques de gestion du conflit

### € Tarifs

**Prix public :** 1370 €

### Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

**Le plan de développement des compétences de votre entreprise :** rapprochez-vous de votre service RH.

**Le dispositif FNE-Formation.**

**L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF -MonCompteFormation**

Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

### Public visé

Tout public

### Pré-requis

Aucune

### 📍 Lieux & Horaires

**Campus :** Ensemble des sites

**Durée :** 14 heures

**Délai d'accès :** Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

**Distanciel possible :** Oui

## PROGRAMME

### Identifier les origines d'un conflit

- Identifier les caractéristiques d'un conflit
- Définir les différents types de conflits
- Détails les diverses sources de conflits

Exercices : **partages d'expériences et échanges de pratiques.**

### Anticiper le conflit

- Identifier les signaux annonciateurs de conflit (stress, panique, colère, agressivité)
- Repérer les sources d'incompréhension dans le langage non verbal
- Détecter en soi les comportements émotionnels face aux tensions d'un conflit
- Analyser les personnalités difficiles

Exercices : **s'entraîner à repérer les signaux annonciateurs de conflit et adopter la posture appropriée sur la base de cas/situations apportés par les stagiaires**

### Désamorcer un conflit

- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs
- Accueillir leurs demandes et revendications
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir déchiffrer celles de ses interlocuteurs
- Arbitrer un conflit sans agressivité en développant son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur (triangle de Karpman)

Exercices : **s'entraîner à la communication avec assertivité pour désamorcer un conflit. Trouver des options pour sortir des jeux psychologiques.**

### Débriefing collectif.

### La négociation : les clefs de la réussite pour résoudre un conflit

- Trouver un terrain d'entente entre deux parties en situation de conflit
- Pérenniser les bénéfices d'une gestion positive du conflit et d'un suivi après conflit

### 📅 Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ **16 / 06 / 2025**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 14 heures

📅 : 2 jours

■ **29 / 09 / 2025**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 14 heures

📅 : 2 jours

■ **27 / 11 / 2025**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 14 heures

📅 : 2 jours

Exercices : **résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.**

## MODALITÉS

### Modalités

**Modalités :** en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.

**Pédagogie :** essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

**Ressources techniques et pédagogiques :** Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.

**Pendant la formation :** mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

### Méthode

**Fin de formation :** entretien individuel.

**Satisfaction des participants :** questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

**Assiduité :** certificat de réalisation.

**Validations des acquis :** grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.