

Savoir anticiper et gérer les conflits

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Domaine : Management du SI

Filière: Relations humaines

Rubrique: Communication

Éligible au CPF : Non

Action collective: Non

€ Tarifs

Prix public : 1370 €

Code de formation: COM127

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

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

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

Public visé

Tout public

Pré-requis

Aucune

PROGRAMME

Identifier les origines d'un conflit

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

Exercices : partages d'expériences et échanges de pratiques. Anticiper le conflit

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

Exercices : s'entrainer 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

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

Exercices : s'entrainer 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

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

Lieux & Horaires

Campus: Ensemble des sites

Durée: 14 heures

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

Distanciel possible : Oui

Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

- **1**6 / 06 / 2025
- 🖲 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- (): 14 heures
- **i** : 2 jours

29 / 09 / 2025

- ② : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- : 14 heures
- **ii**: 2 jours

27 / 11 / 2025

- ① : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- (): 14 heures
- **ii**: 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 / 700m

Pendant la formation : mises en situation, autodiagnostics, 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'evalution des acquis établie par le formateur en fin de formation.