

# Maîtriser les conflits

## prévention, résolution, après-conflit

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : GDF - Prix 2024 : 1 390€ HT

Les participants apprennent à rester attentif et ferme face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Détecter les indices préconflituels et les signaux d'alarme

Accueillir les demandes et les revendications

Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit avec un collègue ou un collaborateur

Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression

Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

### TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situation, jeux de rôles.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Les différents types de conflits

- Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement.

- Les différents types de conflits : intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel.

*Réflexion collective* : Partage d'expériences et échanges de pratiques.

### 2) Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les indices préconflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise.

- Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance.

- Reconnaître les trois types d'attitudes qui peuvent provoquer un conflit : la victime, le persécuteur et le sauveur.

- Accueillir les demandes et les revendications.

*Mise en situation* : Mises en situation filmées. Débriefing collectif.

### 3) Gérer le conflit

- Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels.

- Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner " à chaud ".

- Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif.

- Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.

- Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...

- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.

*Mise en situation* : Mises en situation filmées. Débriefing collectif.

### PARTICIPANTS

Toutes les personnes souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Résoudre le conflit

- Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le " problème ". Différencier négociable et non négociable.
  - Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
  - Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
  - Prendre du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
  - Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
  - Traiter le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur.
  - Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.
- Travaux pratiques : Mises en situation filmées avec exercices autour du triangle dramatique.*

#### 5) L'après-conflit

- Revenir " à froid " sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

*Exercice : Plans d'action individualisés.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 17 juin, 07 oct., 09 déc.

LILLE  
2024 : 07 oct., 09 déc.

PARIS  
2024 : 10 juin, 30 sept., 02 déc.