



# GERER LES TENSIONS ET LES CONFLITS

FF-COMM 001  
MAJ 01.2022 – V1.0

## Public visé

Tout public souhaitant mieux gérer les situations conflictuelles dans leur vie professionnelle au quotidien

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- **Savoir identifier les prémices d'une situation conflictuelle**
- **Comprendre les motivations et la stratégie de leurs interlocuteurs au quotidien, et en situation conflictuelle**
- **Adopter une attitude positive et constructive - l'assertivité, pour résoudre les situations conflictuelles du quotidien**
- **S'affirmer en situation conflictuelle et d'adopter le comportement, les méthodes de résolution et les stratégies adéquats pour réguler et sortir du conflit**
- **Aborder plus sereinement les situations conflictuelles**, grâce aux outils, méthodes et techniques acquises tout au long de la formation

## Modalités et techniques pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de mises en situation pratiques et d'échanges d'expérience.
- Questionnaires de positionnement et exercices pratiques
- Simulations et jeux de rôles, restitution individualisée

## Qualification intervenant(e)(s)

Les formateurs disposent des compétences professionnelles, techniques, pratiques et théoriques en rapport avec le domaine des connaissances concernées, et ont la capacité de les transmettre.

## Méthode et modalités d'évaluation

- Questionnaire de recueil des besoins en amont
- Quizz de connaissances
- Attestation de formation

## Accès à la formation

- Ouverture de session à tout moment, sur demande
- 12 stagiaires maximum par session
- Lieux : Inter (accès PMR) – Intra (en entreprise)
- Accessibilité Handicap
- Demandez nos Référentes Handicap : Alexia MERCY ou Aude SIMON BRIERE

## Pré-requis

Pas de pré-requis nécessaire

## Parcours pédagogique

### Les principes fondamentaux de la communication

- Notions de bases sur la communication interpersonnelle
- Les freins à la communication
- Les bonnes pratiques des relations interpersonnelles

### Comprendre et analyser son environnement pour mieux le gérer

- Comprendre les notions de complexité et d'incertitude
- Identifier les acteurs, leurs enjeux et positionnement
- Approche socio dynamique : stratégie des alliés

### Comprendre le conflit

- Comprendre les causes et les mécanismes d'un conflit
- Savoir différencier les types de conflit
- Comprendre les comportements sources de conflits

### Gérer ses émotions

- Comprendre ses émotions
- Identifier le rôle des émotions au quotidien
- Réguler ses émotions et celles d'autrui

### Les atouts de l'assertivité

- Savoir dire oui et apprendre à dire non quand on le souhaite
- Formuler clairement ses demandes
- Faire face à un conflit avec un de ses collègues
- Faire face à un conflit avec sa hiérarchie

### Les outils et techniques de résolution de conflits

- Régulation, médiation, arbitrage : à chaque type de conflit sa solution
- Les étapes d'une négociation réussie
- Savoir argumenter et convaincre
- Le recadrage positif, l'humour, le repositionnement « gagnant/gagnant »
- Conclure une situation conflictuelle

### Les traits de personnalité difficiles à gérer dans le monde professionnel

- Galerie des portraits
- Comment agir et réagir par rapport à chaque profil
- Les jeux psychologiques

## Durée

- 2 jours soit 14h

## Tarifs de la formation

- Tarifs Intra : 900 € nets de toutes taxes par jour pour un groupe de 10 à 12 personnes
- Tarifs Inter : 450 € nets de toutes taxes par jour