

## Formation gestion de conflits



Dépassez le conflit et restez orienté « solutions ».  
Apprenez à anticiper, à faire face et à gérer tout conflit.

La formation gestion de conflits s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations tendues ou conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client... Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées.

### En amont de la formation : comment bien se préparer ?

- ▶ Identifier les différentes situations conflictuelles que vous pouvez rencontrer dans votre quotidien professionnel (dans quel contexte ? Avec qui ? Quel est le déclencheur ? ...)
- ▶ Identifier vos propres comportements et le comportement de vos interlocuteurs (Combien de temps dure le conflit ? Comment se conclut-il ? Que ressentez-vous pendant ? Après ? ...)



### PROGRAMME

#### 1. Ce qui caractérise un conflit

- ▶ Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel
- ▶ Faut-il éviter tout conflit ? Un conflit peut-il être fécond ?
- ▶ Apprendre à repérer les différents types de conflits
- ▶ Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources
- ▶ Les différentes façons de réagir à un conflit  
*Méthodes pédagogiques : Jeu en équipe, Quiz, Analyse de vidéos, Echanges et partages*

#### 2. Comment aborder un conflit

- ▶ Les fondamentaux en terme de gestion de conflits.
- ▶ Analyse de ses propres comportements refuges
- ▶ Les étapes de la résolution des conflits
- ▶ L'écoute active et proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé
- ▶ Les techniques de questionnement et la reformulation
- ▶ La nécessaire adaptation de mon comportement et de ma communication en fonction de la personnalité de mon interlocuteur
- ▶ Comprendre comment nos émotions influencent nos comportements
- ▶ Savoir identifier ses émotions et ne pas se laisser déborder
- ▶ Identifier les 4 types de comportements à l'autre (agressif, passif, assertif, manipulateur) et renforcer sa posture assertive et l'affirmation de soi
- ▶ Apaiser et mettre à distance l'émotion de l'autre avec l'écoute empathique  
*Méthodes pédagogiques : Jeu en équipe, Etudes de cas, Mises en situation (adaptées au quotidien des participants), Analyse de vidéos, Echanges et partages*

#### 3. Trouver ensemble les solutions

- ▶ Rétablir un climat de confiance propice à l'échange
- ▶ Trouver ensemble de nouvelles solutions
- ▶ Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles
- ▶ Préparer une médiation efficace et identifier les enjeux
- ▶ Assurer le suivi, la régulation et la médiation  
*Méthodes pédagogiques : Jeu en équipe, Quiz, Mises en situation, Echanges et partages*

## Formation gestion de conflits



### OBJECTIFS

- ▶ Acquérir la méthodologie de gestion des conflits et les outils de résolution
- ▶ Optimiser ses qualités de communicant en situation difficile
- ▶ Savoir s'affirmer et renforcer sa confiance en soi
- ▶ Tenir ses positions dans le respect de ses interlocuteurs
- ▶ Comprendre la gestion de ses propres émotions et de celles de ses interlocuteurs
- ▶ Prendre du recul par rapport à son quotidien professionnel et mieux vivre les situations conflictuelles

### VOTRE CONTACT :

Stéphanie CHAMBON

Directrice de projets

[schambon@amplitude-consulting.com](mailto:schambon@amplitude-consulting.com)

Port.: 06.67.23.44.04

@amplitudeformat

AMPLITUDE Consulting  
36 Avenue de Wagram  
75008 PARIS

[www.amplitude-consulting.com](http://www.amplitude-consulting.com)



### METHODE PEDAGOGIQUE

Pour obtenir un niveau d'appropriation optimal, nous utilisons la palette pédagogique suivante :

- ▶ Pédagogie positive, dynamise et bienveillante
- ▶ L'expression des participants : favoriser l'échange des pratiques et le partage des expériences
- ▶ L'ancrage émotionnel : solliciter les émotions pour susciter une mémorisation sur le long terme (atelier ludique, extrait de film, expérimentation personnelle, analogie...)
- ▶ Concepts et apports opérationnels essentiels : développés sous forme de schémas ou de points clés, repris dans les outils pédagogiques
- ▶ La mise en pratique pour faciliter l'appropriation : sous différentes formes : exercices, études de cas, jeux de rôles... 100 % adaptés aux attentes des participants
- ▶ L'engagement des participants : identifier et planifier des actions concrètes à mettre en œuvre pour progresser dans la pratique quotidienne

### PREREQUIS :

Aucun

### MOYENS D'EVALUATION ET DE SUIVI DE L'EXECUTION :

A l'issue de chaque mise en situation, le formateur débriefe les points forts et axes d'amélioration de chaque personne.

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

Formation présentielle.  
Co-construction d'un planning personnalisé selon vos besoins définis en amont.

### ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Nous sommes en mesure d'accueillir des personnes en situation de handicap. Veuillez nous contacter pour plus de renseignements.