



ACT'HUMANIS

# FORMATION INTER-ENTREPRISES

## MAITRISER LES CONFLITS : Prévention, résolution & après-conflit

Mercredi 06/04 & Mardi 03/05/22



Lieu : ACT'HUMANIS (GLISY 80)

### PROGRAMME DETAILLE

#### THEME 1 : Prévenir et désamorcer le conflit

- Comprendre les mécanismes du stress, les facteurs déclenchants et les impacts du stress sur ma vie professionnelle et personnelle
- Détecter les indices pré-confliktuels, 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.

#### THEME 2 : 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.
- Echanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression.
- Echanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative...
- Sortir du jeu du triangle dramatique : victime, sauveur, persécuteur.

#### THEME 3 : 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.
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise.
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive.
- Le DESC et la CNV pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client.

#### THEME 4 : 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.

*Formation animée par  
Létithia CIACCIA, Formatrice et Médiateur*

### OBJECTIFS

- Détecter les indices pré-confliktuels et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Utiliser l'outil DESC ou CNV 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

### PUBLIC

Cadres, dirigeants, managers, collaborateurs souhaitant aborder et maîtriser les conflits de manière plus sereine.

### PRE-REQUIS

Expérience de communication avec des interlocuteurs internes et/ou externes. Volonté de s'impliquer personnellement dans la formation pour en tirer tous les bénéfices.

### MODALITES PEDAGOGIQUES ET EVALUATION DE LA FORMATION

#### Modalités pédagogiques

- ✓ En présentiel
- ✓ Apports théoriques
- ✓ Mises en situation et simulations
- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Partage d'expériences entre participants

#### Evaluation de la formation

- ✓ QCM de positionnement envoyé 7j avant la formation
- ✓ QCM de validation des connaissances
- ✓ Attestation individuelle de formation

#### **INFORMATIONS PRATIQUES**

- ✓ Durée : 2 journées / 14 heures
- ✓ Horaires : 9h00 – 12h30 & 14h00 – 17h00
- ✓ Nombre de stagiaires : 4 à 8 stagiaires
- ✓ Support du formateur remis à l'issue de la formation
- ✓ Formation accessible aux personnes à situation de handicap → Référent Handicap : Fanny Lefebvre, 03.22.38.22.33



ACT' HUMANIS SAS - RCS AMIENS 795 399 211

Enregistré sous le numéro 22 80 01743 80

23, Rue Robur le Conquérant – Pôle Jules Verne – 80440 Glisy

Tel : 03.22.38.22.33 – Mail : [accueil@acth80.fr](mailto:accueil@acth80.fr) – Site internet : [www.acthumanis.fr](http://www.acthumanis.fr)



REPUBLIQUE FRANÇAISE