

## Gestion de conflits

### Objectif

Identifier les prémices de conflits.  
Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.  
Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.  
Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.  
Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.

### Contenu de la formation

#### Différencier problème, tension, crise et conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?  
Comment et pourquoi le conflit ?  
Manager : Faut-il toujours éviter les conflits ?  
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.  
Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture.  
Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

#### Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.  
Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.  
Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le "métamodèle".  
Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.  
Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.  
Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.

#### Assumer ses responsabilités face aux conflits

Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.  
Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

#### Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.  
Mettre en place un processus de régulation.  
Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.  
Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

## **Pré-requis**

Aucun prérequis spécifique

---

## **Durée / Rythme**

3 jours (21 heures) / A définir

---

## **Modalités pédagogiques**

Formation en présentiel ou Mix Learning  
Méthode active et démonstrative  
Alternance d'apports théoriques et pratiques  
Mises en situation, étude de cas

---

## **Modalités d'évaluation**

Quizz, QCM, Question/Réponse  
Mise en situation, Étude de cas  
Évaluations des acquis tout au long de la formation  
Attestation de formation et de compétences

---

## **Modalités et Délais d'accès**

Entretien téléphonique et/ou physique  
Délais d'accès : 5 jours minimum

---

## **Tarifs**

Individuel : 850 €  
Groupe (maximum 10) : 3 150 €

---

## **Contact**

Tél : 0262 43 42 35  
Mail [contact@capformation.re](mailto:contact@capformation.re)

---

## **Accessibilité**

Accueil de public porteur de handicap / Référent handicap - Accès PMR

---

## **Indicateurs de résultats**

## **Taux de satisfaction**

Pas de formation dispensée en 2023

---