

Identifier et gérer les relations conflictuelles

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Public visé : Managers, responsables d'équipe et toute personne souhaitant perfectionner sa communication interpersonnelle



Objectif général

Prévenir et gérer les conflits



Objectifs pédagogiques

- Définir les différents types de conflits et en analyser les causes
- Anticiper les relations conflictuelles, le triangle de Karpmann
- Identifier son rôle et sa posture face à un conflit
- Utiliser des techniques de résolution de conflit (médiation, négociation, arbitrage)
- Permettre l'expression des émotions pour réguler les comportements
- Sortir d'un conflit et capitaliser sur l'expérience



Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Les méthodes actives (beaucoup de mises en situation) permettant un entraînement soutenu, soit à partir de situations exposées par les participants, soit sur la base de cas proposés par l'intervenant.
- Les méthodes interrogatives (études de cas, exercices variés, questionnement...) entraînant une réflexion et une prise de recul des participants sur leurs pratiques
- Les stagiaires se posent les bonnes questions en amont grâce au questionnaire d'auto-positionnement
- Une formation très interactive où les stagiaires sont les acteurs principaux de la formation.-
- Les participants s'engagent sur un plan d'amélioration, permettant de prolonger l'action et les effets de la formation.

Mise à jour le 23 février 2024

Contact : Service formation

- 📍 15, rue Jurien de la Gravière, 29200 Brest
- ✉ contact.formation@by-ec.fr (modalités inscription et renseignements)
- ☎ 02.98.80.40.44



FORMATION

Identifier et gérer les relations conflictuelles



Programme

Les contextes qui favorisent les conflits

- Conflit instrumental
- Conflit de pouvoir
- Conflit socio-émotif

Le mécanisme du conflit : échec ou opportunité

- Situation conflictuelle
- Refus ou incapacité de communiquer
- Le conflit
- L'intervention médiateur, voire l'arbitrage

Les jeux relationnels en situation conflictuelle

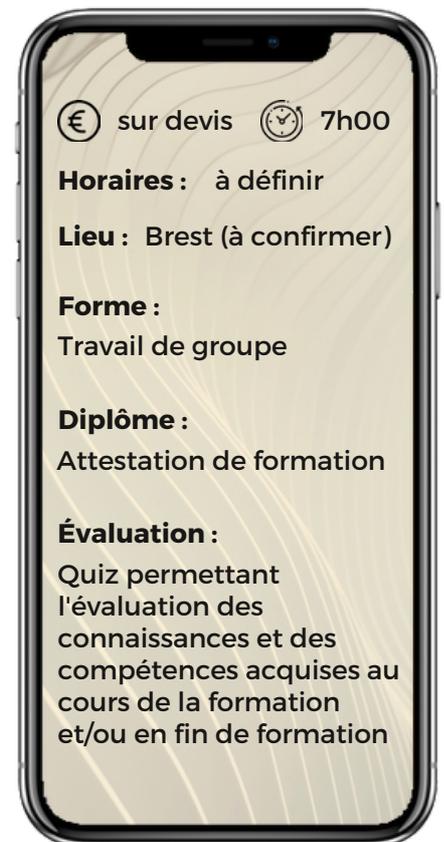
- Sauveteur
- Persécuteur
- Victime

Sortir de l'impasse, Préparer la médiation

Médiation : les quatre temps de la rencontre

- Clarifier
- Contrôler
- Construire
- Planifier les actions

Infos pratiques



Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, nos conseillers sont à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Mise à jour le 23 février 2024

Contact : Service formation

- 📍 15, rue Jurien de la Gravière, 29200 Brest
- ✉ contact.formation@by-ec.fr (modalités inscription et renseignements)
- ☎ 02.98.80.40.44



FORMATION

E&C Formation 15, rue Jurien de la Gravière – Immeuble Le Stiff B – 29200 BREST
SARL au capital de 1000 € Siret 830 524 179 00017 – code APE 8559 A – N° Intracom : FR91830524179



IDENTIFIER ET GÉRER LES RELATIONS CONFLICTUELLES

VOS PROBLÉMATIQUES

- Je fuis le conflit car j'en ai peur
- Je ne sais pas gérer un conflit entre deux personnes
- Je ne sais pas quand je dois intervenir
- Je ne sais pas repérer un conflit

NOS SOLUTIONS / VOS COMPÉTENCES

- Déceler les situations de conflits
- Analyser et formaliser la situation
- Engager l'action rapidement pour désamorcer le conflit
- Evaluer les différentes options possibles
- Savoir demander de l'aide si besoin
- Savoir faire une médiation
- Apprendre à voir le conflit non pas juste comme un échec mais aussi une opportunité

VOS +

- Désamorcer les situations de conflit pour avoir de bonnes conditions de travail au sein de l'équipe
- Travailler plus sereinement
- Travailler dans une bonne ambiance, c'est optimiser les ressources de chacun.