



Théorie

Durée : 2 jours

Public :

Tous les agents d'accueil, les managers, les personnes en relation avec du public.

Prérequis :

Aucun

Tarif :

[Nous contacter](#)

Objectifs de la formation :

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

- Identifier, diagnostiquer et analyser les conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence.
- Mobiliser ses ressources
- Réguler et sortir des conflits

Moyens pédagogiques :

Exposés, échanges, mise en pratique lors d'exercices.

Moyens humains :

Formateur expert dans le domaine

Délivrance :

Délivrance d'une attestation de formation

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.



Nature du conflit

- Définition d'un conflit
- Pourquoi ?
- Comprendre pourquoi les conflits surgissent dans les relations interpersonnelles
- Sont-ils évitables ?
- Sont-ils souhaitables ?



Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ? Accepter que les conflits puissent être positifs
 - Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
 - Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture
- Comment prévenir le conflit en cas de changement d'organisation (services, individus...)



Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement
- S'ouvrir pour rétablir la confiance
- Comprendre les jeux psychologiques afin de les éviter et/ou ne pas les reproduire



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

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Décider en groupe sans générer de conflit



Exercices pratiques

Exemple : conflits au bureau (tests et débriefing)
Grille d'analyse CCS (Causes, conséquences, solutions)

Evaluation

Évaluation de fin de formation

