

# Gestion des tensions et des conflits

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0230



adhara France

adhara.fr

## Objectifs

Anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs. Améliorer ses talents de négociateur et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.

## Participants

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien.

## Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

# Gestion des tensions et des conflits

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHDCP0230



adhara France

adhara.fr

## Les différents types de désaccords

Les indicateurs de conflits  
Les conflits ouverts et fermés  
Typologie des rapports de force

## La psychologie du conflit

L'instauration du conflit  
Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité  
Le centre du conflit  
La durée

## Les causes de désaccords professionnels

Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures

## Les attitudes face aux conflits

Les comportements spontanés.  
Repérer ses préjugés, ses croyances  
Gérer ses émotions

## Approche constructive de résolution des conflits

La spirale de l'agressivité  
Les comportements efficaces et inefficaces  
La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes  
La recherche des solutions, la phase des enjeux  
Savoir sortir des situations de blocage  
Les compromis gagnant/gagnant  
Le contrat commun et l'après conflit

## L'arbitrage et la médiation

Dépassionner les rapports  
Les six étapes de la médiation  
Repérer les véritables sources de conflits  
Mener une négociation entre deux parties  
La solution finale et le suivi

## La prévention des conflits

Exprimer les désaccords. clarifier  
Traiter les revendications, gérer les tensions  
Faire face aux tactiques, aux critiques  
Travailler avec une personne difficile  
Favoriser la cohésion dans une équipe  
Savoir dire non