

# Gérer les conflits



## Les objectifs de la formation

- Diagnostiquer les différents types de conflits et les analyser
- Prévenir les conflits
- Savoir faire face à un conflit et réagir positivement
- Gérer l'agressivité d'un interlocuteur
- Faire face au harcèlement

## À qui s'adresse cette formation

### Pour qui ?

- Managers, collaborateurs, DRH

### Prérequis

- Aucun

### Durée :

2 jours (14h)

+ activités à distance  
(autodiagnostic)

### Prix par participant :

700 € HT

Un autodiagnostic et  
une vidéo pour  
préparer votre  
formation

## Les points forts de la formation

Implication active des participants

Jeux de rôles et mise en situation

Application immédiate

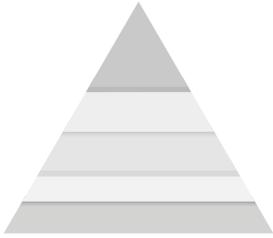


Avant le présentiel ➤ un autodiagnostic + vidéo

Pendant le présentiel ➤

1<sup>er</sup>  
jour

## Partie 1



### Comprendre les conflits

#### Définir les différents types de conflits au travail

#### Identifier les jeux psychologiques

- o Comprendre les 3 états du moi par l'analyse transactionnelle
- o Interpréter les non-dits
- o Appréhender le triangle de Karpman (dit dramatique)

➤ Mise en situation

#### Caractériser la structure d'un conflit et utiliser la médiation

- o Identifier les 4 phases
- o Identifier les 4 catégories
- o Utiliser la médiation

➤ Mise en situation

#### Savoir adapter un dispositif de défense positif

- o Identifier les mécanismes de défense
- o Utiliser les défenses bénéfiques

➤ Mise en situation

## Partie 2



### Identifier et appréhender les cas spécifiques

#### Définir les cas de harcèlement

- o Définir les 3 types de harcèlement (violence psychologique, violence physique, violence sexuelle)
- o Évaluer les répercussions et appréhender les conséquences sur le fonctionnement de l'entreprise
- o Régler le conflit

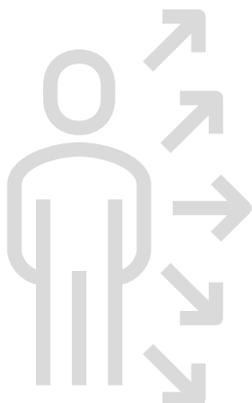
#### Détecter un conflit larvé

- o Définir ce qu'est un conflit larvé
- o Détecter et réagir objectivement face à une personne ambiguë
- o Faire face à la rumeur

➤ Mise en situation

2<sup>ème</sup>  
jour

## Partie 3



### Réagir positivement aux situations de conflits

#### Gérer la colère

- o Identifier les 4 émotions primaires
- o Comprendre le rôle de la colère et savoir réagir
- o Gérer un collaborateur rebelle
- o Gérer un interlocuteur agressif au téléphone

➤ Mise en situation

#### Adopter une attitude positive face aux conflits

- o Prendre conscience de l'importance du non-verbale
- o Préférer la communication non violente
- o Formuler un refus constructif

➤ Mise en situation

#### Formuler une critique constructive

- o Critiquer sans démotiver
- o Accompagner le changement

➤ Mise en situation