



# GÉRER LES CONFLITS INTERPERSONNELS

Les types de conflits entre les personnes et les groupes sont divers. Ils peuvent être des conflits d'idées, des conflits d'intérêts, des conflits de personnes ou encore des conflits de position.

Face à un conflit, certains se mettront en retrait, dans une attitude de passivité... D'autres s'impatientent, deviennent agressifs. D'autres encore se montrent opportunistes et sont tentés d'entrer dans une attitude de manipulation.

Un conflit entraîne une dépense d'énergie intellectuelle, émotionnelle et physique supplémentaires. Au détriment du travail à effectuer au quotidien.

Identifier le problème, savoir comment en parler et trouver une solution efficace est donc indispensable.



**Durée de la formation :**  
2 jours, soit 14 heures



**Prérequis :**  
Aucun prérequis nécessaire



**Délai d'accès :**  
2 semaines



**Public concerné :**  
Toute personne salariée



**Tarif inter-entreprise  
(Dans nos locaux)**

**295 €HT / personne / pers**

**Minimum 4 personnes  
Maximum 8 personnes**



**Tarif intra-entreprise  
(Dans vos locaux)**

**1180€HT /groupe / jour**

**Minimum 4 personnes  
Maximum 10 personnes**

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS

- Définir le conflit
- Adopter les comportements efficaces pour sortir des conflits
- Utiliser la régulation pour désamorcer les conflits
- Aborder avec efficacité l'après conflit



# PROGRAMME DE LA FORMATION



## QCM sur les connaissances de la gestion de conflit

### 1. Définir ce qu'est un conflit

- Différencier problème, tension, crise et conflit
- Identifier les causes et les acteurs dans le conflit

### 2. Adopter les comportements efficaces face au conflit

- Identifier les émotions et leurs modalités d'expression
- Adopter une attitude ouverte et rétablir la confiance
- Être en mesure de faire face au conflit avec assertivité

### 3. Utiliser la régulation pour désamorcer les conflits

- Réguler avec la méthode DESC
- Pratiquer l'arbitrage en situation d'urgence
- Utiliser la médiation quand la situation l'exige

### 4. Aborder avec efficacité l'après conflit

- Prendre conscience de ce qui dans son propre comportement peut générer des conflits
- Gérer l'après conflit pour rétablir un climat de travail bienveillant
- Établir un suivi des conflits

## QCM des connaissances après formation

# MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



- Exposé participatif de la théorie
- Echanges d'expériences
- Etudes des problématiques individuelles
- Exercices individuels et collectifs
- Mise en situation
- Auto-évaluation
- Jeux de rôle



# ÉVALUATION

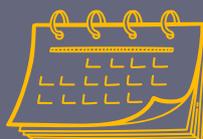


- Mise en situation pratique en cours de formation
- Evaluation par jeux de rôles
- QCM des connaissances après formation



## ANIMATION

Annick ARROYOS  
Manager hiérarchique et transversal  
depuis 10 ans



## CALENDRIER

2 sessions par mois  
contactez nous pour connaître les  
prochaines dates



[contact@jrc-formation.fr](mailto:contact@jrc-formation.fr)



04 72 73 24 82

### Accessibilité :



Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Merci de nous informer au minimum 14 jours avant le début de la formation, afin de prévoir les aménagements nécessaires (accueil, accessibilité, pédagogie...).

Programme daté du 12/01/2024



**JRC FORMATION**  
**592 ROUTE DE LA ROQUE**  
**84210 ALTHEN DES PALUDS**  
**NDA 93840460984**