

GÉRER ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Durée & Format

Durée : 14 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre [site Internet](#)

Tarif public inter : Consulter notre [site Internet](#)

Public visé

Toute personne amenée à manager ou travailler en équipe ou négocier.

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les différents types et causes de conflits
- Identifier son comportement dans un conflit
- Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt
- Acquérir les techniques indispensables pour résoudre les conflits ouverts

Programme et déroulement

Jour 1 – Matin

Comprendre la nature des conflits

- Définir ce qu'est un conflit et distinguer conflit et problème.
- Identifier les différents types de conflits : interpersonnels, hiérarchiques, de valeurs, d'intérêts, etc.
- Repérer les causes et les déclencheurs possibles d'un conflit.
- Déterminer la nature d'un conflit (relationnelle, structurelle, émotionnelle...).
- Reconnaître les signaux et indicateurs de tensions naissantes.
- Travaux pratique : analyse d'un conflit vécu ou observé.

Jour 1 – Après-midi

Comprendre son comportement en situation conflictuelle

- Identifier les influences internes et externes dans un contexte de tension.
- Déterminer son profil de réaction face au conflit : passif, assertif ou agressif.
- Comprendre les mécanismes psychologiques à l'œuvre à travers le triangle de Karpman (victime, persécuteur, sauveur).
- Identifier les « jeux d'acteurs » et les rôles inconscients adoptés dans un conflit.
- Travaux pratiques : Auto-diagnostic de son style de réaction face au conflit et jeu de rôle autour du triangle dramatique.

Jour 2 – Matin

ARKESYS.NET

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne

04 28 95 15 82 - info@arkesys.fr

SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030

ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048

ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055



Maîtriser les méthodes de résolution des conflits

- Connaître les styles et attitudes de gestion du conflit (évitement, collaboration, compromis, etc.).
- Découvrir les différentes méthodes de résolution : médiation, négociation, arbitrage.
- Identifier les étapes clés du processus de résolution d'un conflit au sein d'une équipe.
- Utiliser le langage clarifiant (ou méta-modèle) pour désamorcer les malentendus.
- Négocier de manière constructive pour aboutir à une solution gagnant-gagnant.
- Travaux pratiques : Mise en situation de résolution de conflit en binôme et simulation d'un entretien de médiation.

Jour 2 – Après-midi

Prévenir les situations conflictuelles

- Identifier les comportements ou attitudes potentiellement conflictuels.
- Développer une communication assertive et préventive.
- Favoriser un climat de confiance et de coopération au sein du groupe.
- Gérer les besoins et satisfactions individuels pour maintenir l'équilibre collectif.

Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs

ARKESYS.NET

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne

04 28 95 15 82 - info@arkesys.fr

SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030

ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048

ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055

a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)