

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

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](#)