

*Une situation de conflit au sein d'une équipe ou avec des partenaires (fournisseurs, clients ...) peut avoir des conséquences importantes pour les personnes (démotivation, repli sur soi, agressivité ...), pour l'équipe (moins d'échanges/ de collaboration / de partage, mauvaise ambiance ...) voire pour l'entreprise (rentabilité, image en externe ...).*

*Aussi est-il essentiel de ne pas laisser de telles situations perdurer et d'agir au plus vite. Un conflit bien géré peut même aboutir à un esprit d'équipe renforcé basé sur la transparence et la communication.*

*Comment identifier une situation de conflit ? Comment adapter sa communication à des personnalités impliquées différentes ? Quel outil choisir pour gérer ce conflit ? Est-il possible d'éviter des relations conflictuelles ?*

*Autant de questions auxquelles nous répondrons au cours de cette session.*

## 🎯 Objectifs

Cette formation est de type Form'action (1/3 théorie 2/3 pratique).

A l'issue de la session les stagiaires seront capables de :

- Identifier et définir une situation de conflit;
- Reconnaître les différents types de personnalités impliquées;
- Choisir le ou les outils adaptés à la situation;
- Anticiper une situation de conflit potentielle.

## 👤 Public

Salariés, Managers, Membres du Comité de Direction

## 🕒 Durée

7 heures sur 1 jour

## ♿ Accessibilité

Nous nous engageons à adapter, dans la mesure du possible, nos modalités pédagogiques afin de permettre aux personnes en situation de handicap de suivre au mieux la formation dispensée.

## 📄 Points forts

- Equilibre théorie/pratique
- Nombreux exercices et mises en situations avec débriefing individuel

## 📋 Pré-requis

Aucun

## 👥 Taille du groupe

8-10 participants maximum

## 📺 Format

Présentiel

## Programme détaillé

### Identifier et définir une situation de conflit

- Objectif : Caractériser la situation de conflit pour choisir les méthodes et outils les plus pertinents
- Différence entre problème, tension, crise et conflit
- Les différents types de conflit
- Exercice : Mise en situation

### Reconnaitre les différentes personnalités impliquées dans le conflit

- Objectif : Adapter la communication aux différentes personnalités impliquées
- Moteurs et motivations des acteurs
- Attitudes possibles en cas de conflit
- Une communication adaptée
- Exercice : Atelier des 3 mondes

### Gérer des relations conflictuelles (régulation, arbitrages ...)

- Objectif : Connaître les outils disponibles pour gérer des relations conflictuelles
- Feedback personnalisé ou méthode DESC
- Rôle de médiateur, étapes d'une médiation
- Méthode de co-développement
- Exercice : Feedback personnalisé

### Anticiper/éviter une situation de conflit

- Objectif : Adopter le comportement permettant de détecter une situation de conflit potentielle
- Écoute active (communication verbale et non verbale)
- Feedbacks réguliers (individuels, collectifs)
- Analyse des signaux faibles

## Méthodes pédagogiques/outils

- Nombreux exercices pratiques en individuel
- Mises en situations avec debriefing individuel et collectif

## Modalités de suivi de l'exécution et d'appréciation des résultats


- Attestation individuelle de formation
- Evaluation quantitative de l'acquisition des connaissances et compétences par les participants à l'issue des exercices et mises en situation


## Prix

Nous consulter (si la formation est en présentiel, les frais de déplacement incluant l'hôtellerie et la restauration sont remboursés sur la présentation de justificatifs)  
Evoxya est un organisme de formation certifié Qualiopi

## Nous contacter

 71 rue Joachim du Bellay – 49100 Angers  
contact@evoxya.com

 06 79 78 10 95

 [evoxya.com](http://evoxya.com)