

---

## PROGRAMME DE FORMATION – LA GESTION DES CONFLITS

---

### Durée :

**3 jours, 21 heures**

### Délais accès

- Le démarrage de la formation sera défini en fonction des plannings en cours

**Objectifs :** Prévenir et anticiper les conflits, les maîtriser dans le cas où ils n’auraient pas pu être évités, gérer l’après conflit, éviter leur répétition mais également capitaliser des bonnes pratiques pour améliorer la gestion des conflits et des crises

- En Analysant les causes et les différents types de conflits
- En Comprenant les stades de développement d’un conflit et appréhender, pour chaque stade, des outils de résolution
- En apprenant à identifier les prémices des conflits

### Compétences visées

- Acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits
- Amorcer le dialogue et créer un climat de confiance
- Désamorcer une situation d’agressivité et de violence

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés, mises en situation professionnelle, démonstrations et travaux pratiques...
- Formation en présentielle

### Matériel utilisé :

Paperboard, vidéoprojecteur, jeu de rôle

### Prérequis

- Aucun

### Public :

**Tous public**

**Possibilité d’accès aux personnes en situation d’handicap** (pour connaître les modalités contacter notre référent handicap)

**6 à 8 participants maximum**

### Formateur :

**Formateurs professionnels, experts métier**

#### ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles I Bat M2  
06560 Valbonne I Sophia Antipolis  
Tél. 04 93 74 57 57

#### ESSYCA Paris

32 I 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. 01 84 76 80 80

---

[contact@essyca.com](mailto:contact@essyca.com) | [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN I RCS GRASSE 408 544 955 I SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS I APE 8559A

## Contenu pédagogique :

### Reconnaître et comprendre les formes de conflits et leurs mécanismes

- Problème, tension, conflit ? de quoi parle-t-on ?
- Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables
- Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels ? identifier les types et les niveaux de conflit
- Quelles sont les différentes étapes d'un affrontement ?
- Prévenir, attendre ou gérer, quel comportement adopter

### Autodiagnostic :

- Mieux se connaître pour mieux intervenir
- Déterminez votre profil comportemental face au conflit.
- Mieux connaître son style relationnel

### Savoir détecter une situation « dysfonctionnelle »

- Anticiper les situations de conflit par l'écoute active de ses collaborateurs
- Cerner les conflits interpersonnels
- Connaître les mécanismes de votre équipe en situation conflictuelle

### Acquérir les clés pour prévenir et maîtriser les conflits

- Mettre en place les règles du jeu
- Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe

### Mise en situation : Optimisez votre communication pour sortir d'un conflit

- Les participants sont invités à travailler sur leur style de communication et à s'entraîner à réagir face à une contradiction, un désaccord, une situation de tension.
- Pratiquer une écoute active : questionner, reformuler, vérifier la compréhension
- Apprendre à amorcer le dialogue et à faire passer des messages
- Privilégier une critique positive et constructive

## Evaluations

- Evaluation des compétences initiales (à l'entrée et à la sortie)

## Tarif

- Le module 4500 € HT

## Contact

Anita ANDREOTTI : 01 84 76 80 80 [proprete-essyca@essyca.com](mailto:proprete-essyca@essyca.com) - [www.essyca.com](http://www.essyca.com)  
Référente handicap : Anita ANDREOTTI

**ESSYCA Sophia Antipolis**  
Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles | Bat M2  
06560 Valbonne | Sophia Antipolis  
Tél. 04 93 74 57 57

**ESSYCA Paris**  
32 | 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. 01 84 76 80 80

---

[contact@essyca.com](mailto:contact@essyca.com) | [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS | APE  
8559A