



Référence MNF4 / Stage

## Gérer les tensions et les conflits avec succès

Gérer les tensions et les conflits avec succès – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les sources et les dynamiques des tensions et des conflits en milieu professionnel.
- Acquérir des techniques pour prévenir et résoudre les conflits.
- Développer des compétences en communication et en gestion émotionnelle pour désamorcer les tensions.
- Apprendre à maintenir un climat de travail positif et productif.

### Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels propres à la gestion des conflits.

### Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

### Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.



## Méthode d'évaluation

Cette évaluation sera effectuée par le formateur sur la base d'un référentiel de compétences et des objectifs pédagogiques définis en amont.

Les différents cas pratiques, mises en situations et QCM permettront à chaque participant de s'inscrire de manière ludique dans une logique d'amélioration continue afin de transformer leurs acquis en résultats tangibles.

## Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.



## Contenu de la formation

### **Matin : comprendre et identifier les tensions et les conflits**

#### ***Accueil et présentation***

- Présentation des objectifs de la formation
- Tour de table pour connaître les attentes des participants

#### ***Comprendre les tensions et les conflits au travail***

- Définition et types de tensions et conflits (interpersonnels, organisationnels, etc.)
- Les sources des tensions et des conflits : stress, malentendus, divergences d'objectifs, etc.
- Les impacts des tensions et des conflits non gérés sur la performance et le bien-être

#### ***Identifier les signaux et les dynamiques de tensions et de conflits***

- Comment reconnaître les signes avant-coureurs de tensions et de conflits
- Analyse des dynamiques relationnelles et des jeux de pouvoir
- Études de cas et exercices pratiques pour identifier les tensions et conflits dans différentes situations

### **Après-midi : techniques de résolution des tensions et des conflits**

#### ***L'importance de l'écoute active et de l'empathie***

- Les techniques de communication non violente (CNV)
- Exercices pratiques de communication pour prévenir et désamorcer les conflits

#### ***Stratégies de résolution de conflits***

- Les méthodes de résolution de conflits : médiation, négociation, arbitrage
- Les techniques pour trouver des solutions constructives
- Jeux de rôle et simulations pour pratiquer la résolution de conflits

#### ***Maintenir un climat de travail positif***

- Maîtriser les techniques pour renforcer la cohésion et la collaboration au sein de l'équipe
- Adapter les bonnes stratégies pour gérer le stress et promouvoir le bien-être au travail
- Élaboration d'un plan d'action personnel pour appliquer les techniques apprises

#### ***Synthèse et Conclusion***

- Récapitulatif des points clés de la journée.
- Évaluation de la formation par les participants.



## Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en management et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

## Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – [mdominguez@captive-formation.com](mailto:mdominguez@captive-formation.com)

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines

<http://www.captive-formation.com>

