



Anticiper et gérer les conflits avec atelier optionnel

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

Comprendre les mécanismes du conflit pour le gérer de façon constructive. S'approprier les méthodes et postures comportementales adaptées à la prévention et à la résolution de conflit.

Programme

Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit

Savoir appréhender les différents types de conflit.

Comprendre les mécanismes d'émergence d'un conflit.

Distinguer la dimension émotionnelle des dimensions organisationnelles d'un conflit.

Analyser ses propres comportements lors d'un conflit

Identifier ses zones de confort et ses zones d'effort pour mieux canaliser son énergie.

Décrypter ses comportements, ses interactions et ses réactions avec les autres.

Comprendre le phénomène de stress et de gestion de ses émotions.

Se positionner face à autrui et adopter une posture assertive.

Se mettre en position d'écoute active pour mieux comprendre nos interlocuteurs.

Être capable de gérer les réactions émotionnelles et désamorcer l'agressivité.

Mettre en œuvre les principes de résolution des situations difficiles

Découvrir comment faire face aux situations difficiles (réaction agressive, mauvaise foi, erreur répétée...) et éviter le conflit.

S'entraîner en mettant en pratique les postures de résolution de conflits.

Identifier les différentes étapes à suivre pour résoudre le conflit (les faits, ce qui est ressenti...).

Adopter la posture de communication adaptée à la sortie du conflit.

Bâtir son plan de progrès personnel pour prévenir et régler les conflits

Identifier les étapes à respecter pour prévenir et/ou résoudre un conflit.

Identifier des compétences requises associées à chacune des étapes.

Autoévaluer ses propres compétences en regard du modèle proposé.

Bâtir un plan de progrès personnel de ses compétences pour prévenir ou résoudre un conflit.

Formaliser une feuille de route concrète à mettre en œuvre à l'issue de la formation.

Journée 3 (optionnelle) : Cette journée optionnelle, réalisée dans un format collaboratif, a pour objectif de mettre en application les axes d'actions, présentés lors des 2 premières journées. Après un rappel succinct des méthodologies exposées en session, cette journée se déroulera exclusivement selon un mode actif/collaboratif. A partir de situations proposées par le groupe ou par l'intervenant, la réflexion est menée selon une organisation pédagogique en 5 étapes successives :

Premier temps :

Présentation d'une situation conflictuelle par un participant ou par l'animateur :

- Contexte,
- Protagonistes,
- Environnement de travail,
- Historique.

Deuxième temps :

Par groupe de 3 (4 maxi) les participants en se référant aux méthodologies vues précédemment proposent :

Une description détaillée de la situation (texte ou schéma) en abordant notamment des précisions ou une

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Tous les acteurs de l'entreprise, managers opérationnels, membre de groupes projet ou personnes au contact de clients internes.

Durée

3 Jours dont 21 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

1 240 € par stagiaire pour 3 jours

860 € par stagiaire pour 2 jours

Adresse

Morlaix - CCI Formation
Aéroport,
CS 27934,

29679 Morlaix

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

représentation de la source du conflit (les causes conflictuelles) : personnelles et/ou comportementales et/ou organisationnelles...

Les sous-groupes poursuivent par une réflexion sur la formalisation des risques :

- Conséquences probables en cas de non-traitement (ne pas jouer la montre ou la procrastination),
- Énumération des différentes erreurs à déjouer pour éviter une aggravation de la situation.

Troisième temps :

Concertation entre les groupes, premier échange sur les pistes d'actions proposées.

Quatrième temps :

Afin d'affiner l'approche, phase active avec, sur la base du volontariat une mise en situation d'une des pistes proposées précédemment. Pour ce faire, la personne à l'origine de la situation proposée peut souhaiter jouer un des rôles avec un second participant volontaire, mais pas forcément. Saynète filmée (toujours sur la base du volontariat).

Cinquième et dernier temps :

Analyse collective puis synthèse :

- Analyse de la communication orale des protagonistes (choix et impact des mots),
- Analyse de la communication non verbale (postures et compétences comportementales).

Synthèse :

l'animateur formalise les pistes d'actions à initier dans un contexte similaire.

Durant cette journée, 4 à 5 situations différentes seront traitées selon cette méthodologie et cinq temps.



Les points forts de la formation

- Sur la base du volontariat, situations filmées puis analysées collectivement
- Une place très importante est réservée aux cas pratiques et aux mises en situation

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit. Analyser ses propres comportements lors d'un conflit. Mettre en œuvre les principes de résolution des situations difficiles. Bâtir son plan de progrès personnel pour prévenir et régler les conflits.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

Modalités pédagogiques

Formation dynamique et participative. Une place importante est réservée aux mises en situation. Cas pratiques réels issus de l'expérience et du vécu des participants

Les sessions



Morlaix

- 17 - 18 novembre +
journée optionnelle 02
décembre 2025

Date et mise à jour des informations : 10/04/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



LE BRUN Nathalie

formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh

CCI Formation Morlaix - N° SIRET 13002293200094 - N° d'activité 53290897729

Aéroport, CS 27934, - 29679 Morlaix

Tél. : 02.98.62.39.39 - formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>



**CCI FORMATION
BRETAGNE**