

# GERER LES TENSIONS ET CONFLITS AU SEIN D'UNE EQUIPE DE TRAVAIL

## Objectifs

- Améliorer son savoir-faire relationnel et son savoir-être en situation conflictuelle
- Acquérir une méthodologie afin de :
  - Dépasser et désamorcer les aspects affectifs des situations rencontrées
  - Mieux analyser les composantes du conflit afin de mieux le résoudre
  - Déboucher sur un accord et des solutions adultes

## Programme

### ■ Les bases relationnelles

- Les attitudes spontanées et les réactions de défense
- Les positionnements des acteurs en situation conflictuelle : ceux à éviter, ceux à rechercher
- La maîtrise comportementale
- La gestion des émotions

### ■ Gérer les conflits en situation

- Savoir s'affirmer face aux comportements agressifs : comment faire baisser les tensions existantes
- Négociation et médiation : savoir gérer un différend entre plusieurs parties, comment débloquer la situation, les formes de négociation selon les buts poursuivis
- Les différents niveaux de conflit : comment les résoudre, approche directe et approche indirecte

(\*) afin de renforcer l'efficacité de la formation, il est proposé aux participants d'apporter des situations vécues.  
Celles-ci seront bien entendu exploitées en toute discrétion au cours de la formation

### Date(s) et lieu(x) :

3 juin 2021 à Reims  
4 juin 2021 à Strasbourg

### Durée :

1 jour – 7 heures

### Tarif (hors repas) :

230 € adhérent / 310 € non adhérent

### Public(s), prérequis et modalités d'accès à la formation :

Dirigeants, cadres, chefs de services, responsables d'équipe : Être en situation d'encadrement ou se destiner à une fonction d'encadrement  
Formation sans prérequis

Modalités et délais d'accès : voir CGV et bulletin d'inscription  
Pour toutes les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour voir comment nous pouvons adapter, dans la mesure du possible, les conditions d'accueil ainsi que le contenu de la formation en fonction du handicap. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins éventuels à l'adresse mail suivante : [j.dupont@uriopss-grandest.fr](mailto:j.dupont@uriopss-grandest.fr)

### Méthodes pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation : les apports seront réinvestis dans de nouvelles situations  
Passation de questionnaires  
Travail sur cas vécus, simulations et jeux de rôle (\*)  
Conseils pratiques et méthodologiques  
Elaboration d'un plan de progression personnelle  
Remise d'un support pédagogique  
Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation.

### Méthodes et modalités d'évaluation :

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire
- Évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de formation : questionnaire de satisfaction

### Intervenants :

**Patrick Chasle**, Formateur, Consultant Formation managériale et communication

### Capacité maximum :

12 personnes

### Nombre minimum de participants :

6 personnes