

Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Les voir venir et savoir les gérer permet d'éviter la dégradation de la situation, des relations, et préserver la cohésion d'équipe. Si il sont parfois une opportunité de reposer les règles et de repartir sur des bases constructives, ils sont souvent néfastes à un climat de coopération et nuisent à la performance collective.

Cette formation vous permettra de mieux déterminer l'origine des conflits, de décider d'intervenir ou non, quand, et enfin de les désamorcer grâce à des outils et postures accessibles.

## Public

Managers, encadrants de proximité, chefs de projet.  
Collaborateurs.

## Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

## Objectifs de la formation

- Développer votre aptitude à faire face à des situations conflictuelles
- Apprendre à gérer les comportements difficiles
- Gagner en efficacité dans la gestion des conflits,
- Maîtriser vos émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.

## Axes d'entraînement

### 1. Voir venir les conflits et comprendre leur dynamique

- Repérer les signes annonciateurs de tension
- Comprendre les causes et origines des conflits
- Appréhender la dynamique du conflit
- Accepter l'utilité de certains conflits et le coût de beaucoup d'autres

### 2. Mieux se connaître en situation de conflit

- Repérer sa responsabilité et sa contribution dans un conflit
- Savoir décider d'intervenir ou non dans un conflit et comment ?
- Connaître ses postures réflexes légitimes en cas de conflit
- Savoir lire les comportements non verbaux en situation de tension et éviter d'interpréter

### 3. Gérer les conflits et les tensions

- Identifier les critères d'une posture assertive en situation de conflits
- Distinguer l'assertivité de la soumission, de l'agressivité ou de la fuite
- Utiliser les techniques de questionnement pour aider à l'émergence du besoin et de la demande
- Distinguer opinions et sentiments pour revenir aux faits et aux objectifs communs

### 4. Faire face aux situations de blocage

- Reconnaître les manœuvres dolosives en situation de conflit : menace, ultimatum, blocage
- Utiliser le « break » en cas de blocage ou d'excès émotionnels
- Savoir reconnaître ses limites et demander de l'aide
- Savoir alerter lorsque la situation dérape

### 5. Construire de nouvelles relations après un conflit

- Consulter cette formation en ligne :  
· Poser ou proposer de nouvelles règles du jeu dans l'équipe  
<https://www.devop.pro/formation/eviter-anticiper-gerer-les-tensions-et-les-conflits.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)

- Valoriser la relation et de travail de recherche d'option
- Comprendre les trois seules issues d'un conflit : Reprise, Rupture consensuelle, Aménagement
- Mettre en place une culture du feedback pour de nouvelles relations

## Méthode d'animation

Mises en situation, jeux de rôles  
Analyse de cas des participants  
Apports théoriques et modélisation des consultants  
Coaching duo, trios

Consulter cette formation en ligne :

<https://www.devop.pro/formation/eviter-anticiper-gerer-les-tensions-et-les-conflits.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)