



# GESTION DES CONFLITS

---

[www.my-bt.fr](http://www.my-bt.fr)

*My*  
**BT**  
BUSINESS TRAINING



# GESTION DES CONFLITS

## RÉSUMÉ

La formation en gestion des conflits vise à outiller les individus avec des compétences et des stratégies pratiques pour aborder, gérer et résoudre les conflits de manière constructive.

Elle offre des méthodes pour comprendre les dynamiques conflictuelles, développer des aptitudes de communication efficace, favoriser la collaboration et la résolution pacifique des désaccords.

Cette formation permet aux participants de mieux appréhender les différences, d'améliorer les relations interpersonnelles et de créer un environnement propice à la coopération et à la productivité au sein des équipes ou des organisations.

En somme, elle offre des moyens concrets pour minimiser les tensions, favoriser le dialogue et promouvoir un climat de travail harmonieux.

## ORGANISATION GÉNÉRALE

- Durée : **14h** sur **2** jours.
- Mode : **Présentiel ou distanciel.**
- Prérequis : Aucun.
- Modalités d'accès : **Inscription simple**
- Public : Toute personne qui souhaite **améliorer ses compétences en gestion des conflits** dans un contexte professionnel pourrait bénéficier de cette formation.
- Pour les personnes en situation de handicap (PSH), des mesures d'accompagnement spécifiques peuvent être mises en place afin de faciliter leur accès et leur progression.
- Délai d'entrée en formation : sous 30 jours
- Tarif en INTRA : **2 100€**



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes et les sources de conflits.
- Développer des compétences en communication interpersonnelle.
- Acquérir des techniques de résolution de conflits.
- Apprendre à gérer les émotions dans un contexte conflictuel.
- Mettre en pratique des stratégies de médiation et de négociation.
- Favoriser la création d'un environnement propice à la résolution pacifique des conflits.

## MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cette formation est conçue dans une logique progressive et mixte enseignant théoriques, tests, cas pratiques et simulations.
- La mesure et le contrôle de l'efficacité des actions au sein de l'entreprise étant aujourd'hui de rigueur, les enseignements de cette formation sont fortement orientés performance et résultats.
- Remise de documents pédagogiques.
- Jeux de rôle.
- Bilan, évaluation et préconisations.



## RÉSULTATS ATTENDUS

- Être capable de reconnaître les signes précoces de conflits.
- Être capable d'appliquer des techniques de communication efficace en situation de conflit.
- Être capable de gérer les émotions et les tensions lors de situations conflictuelles.
- Être capable de faciliter la résolution de conflits de manière collaborative.
- Être capable de mettre en place des stratégies préventives pour réduire les conflits futurs.
- Être capable de favoriser un environnement de travail positif et productif malgré les divergences.





# CONTENU DE LA FORMATION

## INTRODUCTION À LA GESTION DES CONFLITS

- Comprendre la nature des conflits
- Identifier les différents types de conflits
- Importance de la gestion proactive des conflits

## COMPRÉHENSION DES MÉCANISMES DE CONFLIT

- Analyse des causes sous-jacentes des conflits
- Étude des dynamiques et des phases d'un conflit
- Reconnaissance des signaux précurseurs de conflits

## COMMUNICATION EFFICACE EN SITUATION CONFLICTUELLE

- Techniques de communication non-violente
- Pratiques pour améliorer l'écoute active
- Gestion des émotions dans la communication en situation de conflit

## STRATÉGIES DE RÉOLUTION DE CONFLITS

- Méthodes de résolution collaborative des conflits
- Utilisation de techniques de négociation et de compromis
- Pratique de la résolution créative de problèmes

## GESTION DES ÉMOTIONS ET DU STRESS

- Comprendre et gérer les émotions personnelles en situation de conflit
- Techniques de gestion du stress et de la pression dans les conflits
- Pratiquer la maîtrise de soi pour une résolution constructive des conflits

## MÉDIATION ET FACILITATION

- Apprentissage des compétences de médiation
- Pratique de la résolution des conflits en tant que tiers neutre
- Techniques de facilitation pour la résolution de conflits collectifs

## PRÉVENTION ET GESTION PROACTIVE DES CONFLITS

- Stratégies pour prévenir les conflits au sein de l'équipe
- Développement de politiques et de pratiques organisationnelles pour la gestion des conflits
- Création d'un environnement propice à la résolution des désaccords

Ces modules de formation sont dispensés à travers une combinaison de présentations interactives, d'études de cas, d'exercices pratiques et d'échanges. Les participants seront encouragés à partager leurs expériences, à poser des questions pour favoriser un apprentissage collaboratif.

En amont de la formation - 2h de cadrage formation pris en charge par My BT:

- Détection des besoins clients
- • Test de positionnement
- Définition des compétences à développer
- Définition du programme de formation

En aval de la formation My BT est en charge de :

- Vérifier si la formation a répondu aux attentes du client,
- Envoi de l'attestation de formation et de la certification.

## **MÉTHODE D'ÉVALUATION**

- Evaluation théorique pendant la formation.
- Evaluation pratique en fin de formation.
- Fiche individuelle de suivi avec les axes d'amélioration.

## **VALIDATION DES ACQUIS**

**Attestation individuelle fournie à l'issue de l'action de formation.**





Où nous  
trouver ?

**Site de  
Marseille**

25 BD Edouard Herriot  
13008 Marseille  
marseille@my-bt.fr

**Site de  
Aix-en-Provence**

75 rue Marcellin Berthelot  
13290 Aix-en-Provence  
aix@my-bt.fr

**Site de  
Toulon**

rue Laurent Schwartz  
83160 La Valette du Var  
toulon@my-bt.fr

**Site de  
Fréjus**

142 impasse Kipling  
83600 Fréjus  
fréjus@my-bt.fr

## Contact

Pour nous joindre directement, un seul numéro :

**04 84 326 326\***

\*appel non surtaxé

**My BT - My Business Training, une marque du GROUPE My Ambition**



Enregistrée sous les numéros 931 316 717 13 – 931 316 716 13 – 931 316 283 13 – 931 317 812 13

Ces enregistrements ne valent pas agrément de l'Etat.