

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

(Édition : 2026)

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

- ◆ Toute personne ayant à gérer des conflits
- ◆ Absence de prérequis, tout public

OBJECTIFS

- ◆ Comprendre les tenants et aboutissants de la notion de conflit
- ◆ Développer ses capacités personnelles de gestion des conflits
- ◆ Utiliser les techniques de communication adéquates selon les contextes afin de gérer au mieux les conflits au sein de la collectivité

CONTENU

1 / Les bases de la notion de conflit

- ◆ Les dimensions émotionnelles, contextuelles et personnelles qui sont à la source de conflits
- ◆ La prise en compte des enjeux des différents acteurs d'une situation potentiellement sous tensions
- ◆ Le rôle fondamental de la communication interpersonnelle dans la génération de conflits

2 / Développer une personnalité afin d'apaiser les tensions et gérer les conflits

- ◆ Connaitre son tempérament
- ◆ Mieux gérer son stress et ses émotions
- ◆ Développer son assertivité
- ◆ Développer son empathie et son intuition
- ◆ Adopter spontanément la bonne posture

3 / Les techniques de communication adéquates

- ◆ Les 5 typologies de communication et de comportement : Constructive, Stérile, Contreproductive, Nocive et Toxique
- ◆ La communication « V.R.A.I.E. » (Vérité, Respect, Adaptation, Importance, Empathie & écoute active)
- ◆ La gestion constructive des désaccords
- ◆ Les attitudes qui déjouent les tensions
- ◆ Comment déjouer les rapports de force et la manipulation
- ◆ L'art de convaincre par le questionnement

4 / Bilan

- ◆ Feuille de route personnalisée

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Durée : 1 jour soit 7h
 Dates : nous consulter
 Horaires : de 9h à 12h 30 et de 13h 30 à 17h
 Lieu : à déterminer
 Groupe : 4 à 10 stagiaires

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ◆ Apports méthodologiques
- ◆ Réflexions individuelles partagées
- ◆ Expérimentations et ateliers collaboratifs
- ◆ L'éventuel caractère confidentiel des données partagées sera préservé.
- ◆ Classeur pédagogique ou clé USB avec supports remis au stagiaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ◆ Évaluation des acquis de la formation
- ◆ Questionnaire de satisfaction
- ◆ Questionnaire post-formation

QUALITÉ DU OU DES INTERVENANTS

Guy Bouhaniche formateur consultant et coach certifié en management spécialiste dans la gestion du stress, du développement comportemental, certifié en gestion et prévention des RPS