

# ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

(Édition : 2025)

## 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

- ◆ Connaître 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. » (Véracité, 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