



**FORMATION INTRA**

**2 jours**

## Prévenir et gérer les tensions et les conflits au sein de l'équipe

**à partir de 750 € net de taxe par participant**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Anticiper, détecter les situations de tension pouvant dégénérer en conflit
- Désamorcer ou gérer les conflits
- Déboucher sur des solutions durables

---

#### PUBLIC VISÉ

Tout public

#### PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

#### AIDES AU FINANCEMENT \*\*

Cap Emploi  
Opérateurs de Compétences (OPCO)  
France Travail  
Entreprise

*\*\* sous conditions*

---

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

100% Présentiel  
Mix-Learning

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Mise en situation  
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation  
Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

---

#### MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription

#### ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

---

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**

**N° Vert 0 805 384 384**



## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Découpage par demi-journée :

#### 1. Analyser et comprendre la dynamique du conflit

- Savoir mettre des mots sur ce qui se passe verbaliser ses craintes ses réactions notamment les attitudes développées pour éviter de prendre en compte les conflits
- Cerner les facteurs aboutissant à des tensions
- Mesurer l'impact des situations conflictuelles

#### 2. Comment réagissons nous face aux conflits ?

- Identifier ce que provoquent chez moi les attitudes agressives
- Quand je reçois une agression qu'est-ce qui s'active en moi ?  
Qu'est-ce qui se joue ? en quoi cela reflète une part de mon vécu ?
- Qu'est-ce qui fait que je garde l'équilibre ? que je m'en éloigne ?
- Comment fonctionne le stress ?

#### 3. S'entraîner : La pratique de l'empathie

- Dissocier le comportement de la personne
- Lâcher les états d'esprit qui mène à l'impuissance sortir des a priori

#### 4. Désamorcer les situations conflictuelles

- Identifier les jeux néfastes existants
- Traiter les conflits en adoptant une position d'ouverture et de fermeté
- Les attitudes à éviter
- Traduire « ouverture » et « fermeté » en comportements et réponses adaptés (fond et forme)
- Identifier les croyances et les effets induits à l'égard de l'autre
- L'aide à la verbalisation
- Savoir transférer à son n+1 quand c'est nécessaire

