



Savoir résoudre des conflits

PUBLIC Entre 5 et 10 participants	PRÉREQUIS Aucun prérequis	MODALITÉS 2 jours sur site	TARIF Devis sur demande TVA non applicable
---	-------------------------------------	--------------------------------------	---

Non-dits qui s'enveniment, tensions qui s'installent, décisions bloquées : mal géré, le conflit fragilise durablement la coopération en équipe. Pourtant, lorsqu'il est compris et bien géré, il peut devenir un levier de clarification et de progrès. Cette formation apporte une méthodologie et des outils concrets — analyse de la situation, communication assertive, négociation raisonnée, médiation — pour transformer les situations conflictuelles en opportunités de dialogue.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types de conflits et leurs enjeux en milieu professionnel
- Appliquer une méthodologie d'analyse systématique d'une situation conflictuelle
- Évaluer ses compétences en gestion de conflit
- Appliquer des techniques de communication assertive
- Utiliser des outils de résolution de conflits (négociation raisonnée, méthode DESC)
- Appliquer les principes de base de la médiation

Méthodologie

- Questionnaire de positionnement en amont
- Pédagogie participative (mises en situation, exercices, études de cas), alternance avec des éclairages théoriques

Déroulé

Jour 1

Le conflit sous l'angle des risques psychosociaux
Sources de conflit au travail : approche systémique
Autodiagnostic de ses propres réactions
Repérer les signes annonciateurs d'un conflit

Jour 2

Communication verbale et non verbale
Questionnement et reformulation au service de la méthode DESC
S'affirmer dans ses relations
Élaborer son plan d'action personnalisé

Validation — Exercices, ateliers, mises en situation, études de cas et feedbacks réguliers des acquis. Bilan à chaud, questionnaire d'évaluation, livret pédagogique et attestation de formation.

Délai d'accès — Réponse sous 48h. Mise en place possible dans le mois suivant la demande, sauf cas particulier.

Accessibilité / Handicap — Formations ouvertes à tous, locaux accessibles PMR ; orientation possible vers l'Agefiph.

Contact — Lydia Hirtz · 06 87 73 42 23 · lydiahirtz@loya.fr · www.loya.fr