

# ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

## Adapté aux agences d'emploi

### Enjeux

Favoriser l'efficacité professionnelle dans un contexte de revendications croissantes : Permettre aux professionnels d'être plus apaisés en situations de conflit.

### Public

Tout collaborateur agence concerné

### Prérequis

Aucuns

### Durée

2 jours soit 14 heures (Présentiel)  
4 demi-journées (Distanciel)

### Animation

**Catherine Coutier**  
Coach et formatrice

### Tarifs/Délais

Nous consulter

### Sanctions

Certificat de réalisation

### Renseignements

François Coutier  
06 71 61 42 59  
[contact@assolem.com](mailto:contact@assolem.com)  
[www.assolem.com](http://www.assolem.com)

### OBJECTIFS

Les participants seront en capacité de :

- Anticiper et analyser les situations conflictuelles
- Gérer les conflits avec professionnalisme

### CONTENU

#### Connaître les caractéristiques d'un conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Identifier ses composantes intrinsèques
- Connaître les différents types de conflit

*Exercice : Définir une situation conflictuelle*

#### Identifier les mécanismes du conflit

- L'escalade jusqu'au conflit (le PIDC, de Jacques Salzer)
- Maîtriser les composantes intrinsèques
- Savoir intervenir à chaque étape

*Mise en situation : analyse d'une situation professionnelle réelle*

#### Communiquer pour anticiper le conflit

- Communiquer ou informer ?
- Connaître les « jeux » de la communication
- Poser un cadre pour déjouer ou anticiper un conflit
- Les signes de reconnaissance

*Mise en pratiques sur situations réelles et analyse de vidéo*

#### Savoir utiliser ses émotions pour communiquer

- Qu'est-ce qu'une émotion ?
- Identifier les quatre émotions principales et les utiliser
- Savoir faire preuve de congruence

*Réalisation du tableau des émotions*

#### Connaître et gérer les 4 typologies d'attitude

- Connaître les typologies
- Connaître les éléments pour être assertif
- Gérer les comportements refuges de façon assertive

*Mise en pratique à partir de situations réelles*

### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ENCADREMENT

- Apports théoriques. Le support pédagogique est remis aux stagiaires
- Mises en situations, accompagnement individuel du formateur
- Retour d'expérience
- Méthodes mixant les échanges interactifs et les réflexions individuelles (Sondage, tchat, vidéo et tableaux blanc sont utilisés en distanciel)
- Ateliers de réflexions en sous-groupes (Également assurés en distanciel)
- **Validation des acquis** : Quiz final avec le jeu aventure sur Klaxoon.com
- Evaluation de la formation
- Réalisation d'un plan individuel de progrès