



INFORMATIONS PRATIQUES

CONTACT ADMINISTRATIF

MaudBochard
formation@etan-groupe.fr

DURÉE DE LA FORMATION

--> présentiel=14 h
--> e-learning=00h

PRE-REQUIS

Aucun.
Questionnaire de positionnement
en début de formation.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, encadrants, responsables
d'équipe et toute personne amenée
à gérer des situations de tension, de
désaccord ou de conflit dans son
activité professionnelle.

LES +

Mise en avant d'outils et mise en
pratique.
Suivi personnalisé postformation par
téléphone et sur site pendant 2 mois.

RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

Sébastien Staquet, responsable
formation.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, étude de cas,
mise en situation, démonstration,
exercices pratiques, workbook
individuel

ÉVALUATION

Fiche de validation des acquis en fin
de formation.
Reformulation des acquis oralement
après chaque journée.

ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de
handicap, veuillez nous contacter.

DATES PERSONNALISÉES

TARIFS SUR DEVIS

Après analyse des besoins



NOTRE MISSION

Notre mission est d'aider les organisations à transformer les tensions et désaccords en occasions de dialogue, de clarification et de progrès collectif.

En donnant aux managers et aux équipes des repères clairs sur les mécanismes du conflit et des méthodes concrètes de communication, cette formation vise à sécuriser les relations de travail, à réduire les situations de blocage et à développer des relations plus sereines et gagnant-gagnant au quotidien.



OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les différents niveaux et types de conflits (interpersonnels, hiérarchiques, de valeurs, organisationnels).
- Repérer les signes avant-coureurs et les causes principales des conflits (erreurs d'interprétation, jeux relationnels, enjeux cachés).
- Adopter une posture adaptée face au conflit (affirmation de soi, présence, gestion du stress).
- Utiliser des méthodes et outils concrets pour communiquer en situation de conflit et traiter l'après-conflit.

PROGRAMME



JOUR 1

- Module 1 : Repérer et distinguer problème, tension, crise, conflit ; dynamique conflictuelle ; conséquences d'un conflit.
- Module 2 : Les différents types de conflits (interpersonnels, hiérarchiques, intuitifs, de valeurs, intergénérationnels, intra/intergroupes).
- Module 3 : Présence face au conflit (fuite, soumission, agression, manipulation, affirmation de soi ; besoins interpersonnels, gestion du stress).



JOUR 2

- Module 4 : Le moment de la confrontation (écoute active, silence, langage non verbal, attitudes face au conflit, styles de contradicteurs).
- Module 5 : Après le conflit (issues possibles, sortie de conflit, soin de la relation).
- Module 6 : Communiquer en situation de conflit (CNV, méthode ESPERE, DESC, questionnement, boussole de la communication).