



# Prévenir et gérer les situations de conflits

## CONTEXTE

Les situations de tension dans la communication sont inhérentes à toute organisation humaine. En effet, le rythme de travail, les contextes professionnels, la nature même de certains métiers, les organisations de travail et leurs changements conduisent régulièrement à des situations de tension voir de conflit. Le développement de certaines attitudes ou stratégies permettent de faciliter la gestion de ces situations difficiles, ou complexes.

Ce module de formation s'attache à proposer des solutions du pratique au pratique pour mieux prévenir et gérer les situations de conflit, soit dans la relation interpersonnelle, d'équipe ou hiérarchique.

## Objectifs

- Reconnaître et comprendre la genèse et la dynamique des conflits
- Anticiper les situations de tension et de conflits
- Analyser ce qui déclenche et nourrit les conflits
- Identifier les méthodes de résolution
- Prévenir, désamorcer ou gérer les situations de tension
- Gérer le stress inhérent à ce type de situations

## Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Analyse réflexive
- Mise en situation professionnelle
- Études de cas
- Suivi individualisé



### Durée

2 jours consécutifs  
Soit un total de 14 heures de formation



### Lieux

Formation possible en intra et en inter



### Public visé

Toutes catégories socio-professionnelles en situation hiérarchique, d'équipe ou relation interpersonnelle



### Tarifs

Nous consulter



### Délais d'accès

3 semaines minimum, hors délai inhérent aux démarches administratives indépendantes de NOVE Concept



### Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux et adaptation des moyens de la prestation

## Modalités d'évaluation

- Test de positionnement au démarrage de la formation
- En fin de session, évaluation des acquis des connaissances sous la forme d'un quiz par le biais de notre WebApp
- A l'issue du module, questionnaire d'évaluation de fin de formation
- Six mois après la formation, évaluation auprès du commanditaire de l'impact de la formation

## Prérequis

- Tous les professionnels en situation hiérarchique, d'équipe ou relation interpersonnelle
- 8 à 12 participants