



« Gestion des conflits »



Anticipez et résolvez les conflits pour préserver une ambiance de travail sereine et productive !

La formation "Gestion des litiges" s'adresse aux encadrants et personnels de confrontés à des situations délicates au sein de leurs équipes ou avec leurs interlocuteurs externes.

Cette formation leur permettra :

- D'identifier et de comprendre les causes des conflits, qu'ils soient internes ou externes.
- D'acquérir des techniques de communication pour désamorcer les tensions avant qu'elles n'escaladent.
- De développer une approche méthodique pour analyser les conflits et trouver des solutions gagnant-gagnant.

En favorisant une gestion apaisée des litiges, cette formation contribuera à maintenir un climat de travail harmonieux, essentiel à la réussite collective.

Objectifs globaux :

- Comprendre les mécanismes des litiges, les anticiper et les gérer efficacement.
- Apprendre à désamorcer les conflits pour préserver une ambiance de travail sereine et productive.

Public cible :

- Managers, responsables d'équipe et collaborateurs ayant à gérer des situations conflictuelles au sein de leurs services ou avec des interlocuteurs externes.

Prérequis :

- Aucun prérequis technique en résolution de conflits n'est requis.

Durée : 1 jour (7 heures)



Programme détaillé

Matinée :

Prévention des litiges (3h30)

1. Introduction et fondamentaux (30 min)

- Présentation des objectifs de la formation.
- Tour de table : retours d'expérience et attentes des participants.

2. Identifier les causes des litiges (1h30)

- Typologies courantes de litiges : clients, collaborateurs, fournisseurs.
- Les causes profondes : problèmes de communication, attentes non clarifiées, objectifs divergents.
- Atelier pratique : "*Classez les litiges*" - classification de scénarios selon leur type et leur niveau de gravité.

3. Mettre en place une approche préventive (1h30)

- Techniques pour instaurer un climat de confiance.
 - Mise en place de procédures internes pour signaler et traiter les problèmes.
 - Activité : Élaboration collective d'un protocole de prévention des conflits.
-

Après-midi :

Gestion et résolution des litiges (3h30)

1. Techniques de communication en situation de conflit (1h30)

- Écoute active et reformulation.
- Communication non violente.
- Techniques pour désamorcer les émotions et recadrer les discussions.
- Jeux de rôle : "*L'écoute miroir*" - apprendre à reformuler et gérer les émotions.

2. Résolution des conflits (1h30)

- Méthode d'analyse des causes.



- Techniques de médiation et négociation "gagnant-gagnant".
- Cas pratique : "*Le médiateur*" - résolution d'un conflit en groupe.

3. Synthèse et plan d'action individuel (30 min)

- Bilan de la journée et retours des participants.
- Élaboration d'un plan d'action personnel pour gérer les conflits dans leur contexte professionnel.

Modalités pédagogiques :

- Formation en présentiel ou distanciel.
- Apports théoriques interactifs.
- Mises en situation pratiques (jeux de rôle, études de cas).
- Travail collaboratif en ateliers.

Ressources pédagogiques :

- Supports PowerPoint synthétiques.
- Fiches pratiques sur les techniques de communication et de résolution de conflits.
- Études de cas réels ou fictifs pour l'entraînement.

Résultats attendus :

1. Les participants sauront identifier et analyser les causes des conflits dans leur environnement professionnel.
2. Ils maîtriseront des outils de communication pour désamorcer et gérer les tensions.
3. Ils seront capables de résoudre efficacement les litiges grâce à une approche méthodique et bienveillante.

"Apprenez à transformer les conflits en opportunités de dialogue et à maintenir une ambiance de travail harmonieuse grâce à cette formation incontournable !"

