

# Anticipation et gestion des conflits



## OBJECTIFS

- Apprendre des techniques simples pour débloquer des situations conflictuelles et résoudre des problèmes
- Savoir anticiper et limiter les tensions par un décodage adapté
- Sortir des conflits en négociant gagnant-gagnant de manière à travailler ensemble et efficacement
- Traiter les objections, les conflits avec les clients, partenaires de l'entreprise tout en préservant l'image de l'entreprise
- Agir face à l'agressivité en milieu professionnelle



## PROGRAMME

### Connaitre les origines et les déclencheurs des conflits

Les faits, croyances, opinions, préjugés, les filtres personnels et culturels  
L'importance de l'émotionnel dans les conflits  
La typologie des conflits dans l'entreprise

### Savoir analyser un conflit

L'analyse des composantes du conflit : l'analyse claire et objective de la situation  
La dimension psychologique : les rapports de pouvoir, les différentes personnalités  
Les catégories de gens difficiles

### Préparer et conduire sa stratégie de résolution

Les techniques et stratégies de résolution des conflits : recadrage positif, changement de plan  
L'utilisation des techniques d'affirmation de soi face

à des interlocuteurs difficiles  
La stratégie gagnant-gagnant

### Utiliser les outils de communication de situation conflictuelle

L'écoute active, la reformulation  
La stratégie de questionnement  
Le choix des mots  
La communication non-verbale

### Savoir gérer son stress

Rester maître de ses émotions  
Apprendre à agir plutôt qu'à réagir  
Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »





Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

#### **PUBLIC – PREREQUIS**

Personne confrontée à des situations professionnelles comprenant des fortes tensions relationnelles, des conflits, de la violence et de l'agressivité

#### **PEDAGOGIE**

Exposé théorique des outils  
Méthodes participative et active comprenant des mises en situation filmées et analysées en groupe

#### **MOYENS ET OUTILS**

Jeux de communication  
Etude de cas de communication conflictuelle et scénario pour jeux de rôles

#### **MODALITES D'EVALUATION**

Positionnement pré et post formation par le formateur  
Bilan oral de fin de formation

#### **DUREE**

2 jours soit 14 heures

#### **DATE**

12-13 janv 2026  
3-4 sept 2026

#### **PRIX**

615 € par stagiaire



## **CONTACT**

### **NATHALIE PRIN**

16 Place Saint Cyran  
36 000 Châteauroux  
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00  
fpc@indre.cci.fr  
[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136

