



# Gérer les conflits et les situations difficiles

**Durée de la formation :**  
2 jours (14h)

- Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**  
Aucun. Il est recommandé de venir avec des questions et exemples concrets (situations, documents ou fichiers) de conflits passés ou à venir.
- Public visé**  
Toute personne souhaitant perfectionner ses méthodes de résolution de conflit.
- Objectifs et compétences visées**  
Repérer les situations conflictuelles. Savoir analyser ce qui se passe. Choisir et déployer la stratégie de gestion de conflit adaptée à la situation. Savoir comment canaliser ses émotions et maîtriser son comportement en situation tendue ou conflictuelle
- Organisation**  
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.



**Avec certification RS6337. Date d'échéance de l'enregistrement au 19/07/2026. Le certificateur est Excellens Formation.**

## Module 1 : Comprendre le conflit

Définition d'un conflit ?  
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits  
Quelles en sont les manifestations ?  
Savoir faire une lecture exacte de ce qui se joue  
Connaître son objectif pour se positionner avec pertinence

## Module 2 : Analyser le conflit

Prendre en compte tous les éléments de contexte  
Connaître les différentes typologies de conflits  
Savoir poser le bon diagnostic sur le conflit existant

## Module 3 : Canaliser ses comportements dans un conflit

Prendre en compte ses émotions et ses croyances  
Les mettre en mots plutôt qu'en pratique  
Retrouver une ressource positive

## Module 4 : Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre  
Observer son non-verbal  
Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels  
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

## Module 5 : Régler le conflit et assurer son suivi

Les différentes stratégies de gestion de conflit  
Adapter sa stratégie en fonction du profil d'interlocuteur et des enjeux  
Connaître précisément sa marge de manœuvre  
Négocier et argumenter face aux tensions  
Savoir sortir du conflit et gérer l'après conflit  
Tirer les leçons du conflit, permettre à chacun de reprendre sa place.

## Module 6 : Déployer une communication adaptée

Canaux, modes et registres de communication.  
Les pièges de la communication : proxémie, cadres de références et bruits  
Adopter la bonne posture en fonction de la situation  
S'appuyer sur ses émotions

## Module 7 : Pratiquer une écoute active

Accueillir les propos et écouter ses interlocuteurs.  
Répondre aux questions et questionner soi-même  
Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension.

## Module 8 : Poser un comportement affirmé

Découvrir la notion d'assertivité.  
Connaître quelques techniques d'assertivité.  
Apprendre à les mettre en œuvre.

---

## Méthode

*Exercices d'un degré de difficulté croissant s'appuyant sur les cas des participants.*

*Mise en situation vidéo si le nombre de participants le permet.*

*Le cas échéant, apporter une clé USB pour y copier les enregistrements vidéo, avec l'autorisation expresse du ou des participant(s).*

### **Pour vous inscrire**

**04.78.14.19.19**

[contact@atoutmajeur-ra.com](mailto:contact@atoutmajeur-ra.com) / [www.atoutmajeurlyon.com](http://www.atoutmajeurlyon.com)

(Mise à jour : 01-2025)

---