

# Management d'équipe

## Gestion des conflits

### Objectifs de la formation :

- Appréhender les situations de stress génératrices de conflits.
- Prévenir et gérer l'agression dans une situation de communication interpersonnelle.

### Public :

Toute personne confrontée à des situations génératrices de tension.

### Outils pédagogiques :

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing de tests de gestion des conflits.
- Jeux de rôle et simulations audio/vidéo.
- Traitement des attentes par des mises en situation via le questionnaire préalable.
- Echanges de pratiques professionnelles.
- Autodiagnostic (forces/faiblesses).
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

### Evaluation :

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

### Modalités d'organisation :

- **Lieux** : Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14h soit 2 jours.
- **Honoraires par personne et par session** : 560 € HT ou Net de Taxes.

### Nos coordonnées :

#### FRAISSINET & Associés

Référence de la formation : FA/GC/09

Mail : [contact@fraissinet.fr](mailto:contact@fraissinet.fr)

**Lyon** : 3, Place Danton - 69003

☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68

**Marseille** : 54 Allée Turcat Méry - 13008

☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06

[www.fraissinet.fr](http://www.fraissinet.fr)

### CONTENU ET DÉROULEMENT

#### 4 étapes

##### Définition du conflit

Les différentes formes, les causes et les effets.

##### Les moyens

Prévenir les conflits : les comportements, les règles de la communication et ses barrages.

##### Recentrer le débat

Eviter de répondre à une attaque personnelle par une attaque personnelle.

##### Négociation, médiation et arbitrage : mode d'emploi.

Les facteurs constitutifs de nos modes de communication.

Favoriser la réflexion et la prise de recul. Analyser la façon d'aborder des situations stressantes sur un plan technique et psychologique.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de mieux gérer l'appropriation ou le développement de sa pratique de gestion des conflits.