



MIRAL ACADEMY

FORMATION

Gestion de Conflit



Publique

- Managers et encadrants, Responsables RH, Collaborateurs confrontés à des situations de tension.
- Toute personne souhaitant améliorer sa communication.



Prérequis

- Être confronté ou intéressé par la gestion des relations humaines.



Objectifs

- Comprendre, Acquérir, Développer et Favoriser un climat de travail sain et collaboratif.



Durée

Formation de 2 jours (14 heures).



Moyens

- Apports théoriques illustrés par des cas concrets.
- Jeux de rôle encadrés par le formateur.



Evaluation

- Analyse de cas pratiques.
- Observation des comportements en simulation.
- Questionnaire de validation des acquis.



Programme

Comprendre les mécanismes du conflit

Détecter les signes avant-coureurs

- Reconnaître les signaux faibles et comportements à risque.
- Impact du non-dit et de la communication indirecte.
- Atelier : mise en situation de repérage de signaux faibles.

Comprendre les dynamiques émotionnelles

- Identification des réactions émotionnelles dans les conflits.
- Gestion de ses propres émotions et décryptage de celles des autres.
- Cas pratique : gestion d'une situation émotionnellement tendue.

Diagnostiquer le conflit

- Analyse des intérêts en jeu (carte des parties prenantes).
- Typologie des conflits : structuré, affectif, hiérarchique.
- Étude de cas : construction du diagnostic d'un conflit.

Agir sur le conflit et restaurer la relation

Postures et outils de gestion efficace

- Communication assertive : exprimer sans agresser.
- Techniques d'écoute active et de reformulation.
- Jeu de rôle : simulation d'entretien de clarification.

Techniques de médiation et de négociation

- Introduction aux méthodes de médiation rapide.
- Négocier une issue : positions vs intérêts.
- Atelier pratique : mini-séance de médiation.

Gérer les conflits collectifs

- Méthodes d'intervention en cas de conflit d'équipe.
- Outils de facilitation pour restaurer le dialogue.
- Cas pratique : résolution d'un conflit collectif fictif.

Construire une culture de prévention

- Mettre en place des rituels de communication ouverte.
- Créer un environnement propice à la coopération.
- Atelier final : plan d'actions personnalisé pour prévenir les conflits.



21, Avenue des Genottes, 95000 Cergy

TEL : +33 1 30 30 51 53 | EMAIL : contact@miral-academy.fr

Numéro SIRET : 920759350001 |

Numéro de déclaration d'activité : DA11788575678

SITE WEB : www.miral-academy.fr