

20, rue Leconte de Lisle  
38029 Grenoble Cedex  
Tél. : 04 58 55 21 70  
Courriel : [emploicompetences@afiph.org](mailto:emploicompetences@afiph.org)  
[www.afiph-emploi-competences.org](http://www.afiph-emploi-competences.org)

## GESTION DES CONFLITS AU SEIN D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

### Public :

- Tout salarié
- Aucune connaissance préalable n'est requise

### Rythme et tarif:

- 3 journées de 7 heures de formation\*
- Groupe de 10 à 15 stagiaires
- Tarif Inter 350€/stagiaire
- Tarif Intra, nous consulter

### Modalités d'évaluation :

Attestation de formation / bilan de l'action suivie et questionnaire satisfaction qualité

### OBJECTIFS DE L'ACTION :

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits
- Identifier les différents types de conflits
- Développer des compétences en communication assertive
- Acquérir des outils et des techniques pour gérer les conflits de manière constructive

### DESCRIPTIF DE L'ACTION :

#### Les causes et les mécanismes des conflits :

Les différents types de conflits

Test DISC : identifier son style de communication

Ateliers pratiques : techniques de communication assertive

Comprendre les personnalités difficiles pour pouvoir travailler sur elles : une expérience radicale d'empathie

La question de la responsabilité : on n'est peut-être pas responsable du conflit qui s'est produit, mais on est responsable de notre façon d'y réagir pour le régler.

#### Techniques de désamorçage des conflits :

Mises en situation pratiques :

- Contrôler une personne en colère
- Donner un feedback efficace
- Réagir à une critique
- Réagir quand on assiste à un conflit sans en faire partie

#### Gérer ses émotions en situation de conflit :

A qui faire appel quand un conflit s'éternise ?

La médiation et la négociation

Quand le conflit se transforme-t-il en harcèlement ?

Mises en situation pratiques :

- Simulation de médiation
- Apprendre à gérer son stress et ses émotions

---

## MODALITES :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques en ateliers thématiques
- Discussions en groupe
- Jeux de rôle

**\*La 3ème journée de formation se déroule à distance des 2 premières pour pouvoir échanger sur les stratégies testées ou mises en place.**

---

## INTERVENANTS :

- Psychologue formateur expérimenté dans les formations à destination des salariés.