

# Gestion des conflits

Publics  
Managers  
Chefs de projet

Pré-requis  
Aucun

## Objectifs pédagogiques

- Etre capable de :
- Appréhender et analyser un conflit
  - Évaluer les différents stades de développement d'un conflit et adopter une stratégie adaptée à chaque stade
  - Apprendre à utiliser une méthode et des outils efficaces pour maîtriser et gérer les conflits dans votre environnement professionnel

## Moyens pédagogiques

- Explications théoriques et exercices pratiques pour mise en situation rapide
  - 1 support de cours par stagiaire
- En présentiel :
- 1 vidéoprojecteur par salle
  - 1 ordinateur par stagiaire

## Evaluation et documents fournis

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de présence
- Exercices pratiques de validation des acquis sous contrôle du formateur

Accessibilité aux handicapés, nous prenons en compte votre handicap et nous adaptons notre prestation dans la mesure du possible.

Tarifs Inter : 590 € HT/jour/pers.  
Tarifs Intra/sur mesure : Nous consulter  
Délais de mise en place : Nous consulter  
Moyens d'encadrement : Formateur expert du domaine

Mise à jour : 01/06/2026

 **Lieu** : Nos centres / Site client / Distanciel  
 **Durée totale** : 2 jours (14 heures)

 **Contact** : formation@axotime.com  
 **Nombre de participants** : 8 maximum

## Programme

### Les signes d'identification d'un conflit naissant

- Les 4 formes de négativité
- La submersion
- Les 3 étapes d'évolution des conflits
- Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit
- Les facteurs qui influencent les conflits

### Les bases de la communication en situation de tension

- La prise en compte des filtres dans la communication
- La distinction entre évaluation et observation
- L'influence de sa communication non verbale sur l'autre

### La prévention des conflits en adaptant sa communication

- L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre
- Le pouvoir du « et » pour sortir de l'opposition
- La mise à jour et la résolution des jeux « psychologiques » sous-jacents et nuisibles

### L'interlocuteur dans la résolution du conflit

- Les non-dits à l'origine des conflits
- La reconnaissance du désaccord
- Les 5 préalables à l'accord mutuel

### Les outils pour mener une négociation de sortie de conflit

- Les « oignons du conflit » pour distinguer la position affichée de la motivation plus profonde
- La mise à jour de l'intérêt derrière une demande
- La notion d'intérêt mutuel
- La définition de son « plan B »
- Les 3 règles d'or du négociateur

### Une méthode de résolution des conflits en 7 étapes

- L'exploration de la situation
- La présentation de son point de vue en 3 temps
- Les points d'accord et les différences