

# Gestion des conflits



Référence : MC.CFL

MANAGEMENT ET COMMUNICATION



## Objectifs

- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle
- Anticiper et prévenir les tensions et les conflits
- Choisir la stratégie et la communication adaptée (techniques de résolution de conflits)



## Programme

### Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

Déterminer les types de conflit et cerner les causes potentielles des tensions et conflits

Le conflit entre collaborateurs, équipe et structures différentes,

Le conflit organisationnel et le diagnostic des dysfonctionnements,

Le conflit issu du changement et les blocages à lever

Analyser la naissance du conflit et les signes précurseurs ; son importance par rapport à soi et aux autres

Détecter les étapes du conflit

### Prévenir les conflits

Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux

Comprendre ce qui sous-tend les tensions ou le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...

### Mieux se connaître et mieux connaître les autres

Connaître son fonctionnement et celui des autres

Décrypter ses propres attitudes face au conflit, attitudes positives et comportements négatifs qui engendrent des conflits

Faire un feedback positif et négatif, exprimer ses sentiments et ses émotions sans générer de conflit, communiquer positivement des informations difficiles et sensibles

### Gérer et résoudre les conflits et les tensions

Analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie

Instaurer un nouveau mode relationnel

Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif

Utiliser le canal de communication le plus adapté à son interlocuteur pour désamorcer l'agressivité

Élaborer une démarche gagnant/gagnant pour sortir du conflit

Intégrer les points de vue antagonistes et s'appuyer sur les zones d'accord, privilégier une négociation gagnant/gagnant

Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation

**DURÉE : 14 heures**

**Présentiel** : 2 jours consécutifs

### SESSIONS PROPOSÉES

Dates	Lieu	Coût (Net de taxe)
Du 07 au 08/10/24	PARIS	875 €

*Selon les demandes, une session en distanciel pourra être proposée à d'autres dates.*

## Public

Secrétaire, Technicien-ne, Cadre, Biologiste

## Prérequis

Pas de prérequis pour le personnel de laboratoire

## Pédagogie

Théorie 50 % - TP 50 %

## Modalités pédagogiques

Questionnaire préalable.

Remise d'un support de cours.

Outils pédagogiques : Vidéoprojection.

Validation des acquis par test QCM/QROC.

Étude de satisfaction en fin de session.

## Modalités pratiques

Durée journalière habituelle de formation : 7 h

Heure de début 1<sup>er</sup> jour : 9h30

Heure de fin dernier jour : 17h30

## INTERVENANTS

Mme Marina LEVY-RUEFF

**ADAPTABLE SELON VOS BESOINS  
INTER OU INTRA  
PRÉSENTIEL OU DISTANCIEL**



**Bio Médical  
Formation**

Tél : 02 38 46 94 39

Mail : [contact@biomedicalformation.fr](mailto:contact@biomedicalformation.fr)  
Organisme de formation N° 24 45 03852 45

« Ne vaut pas agrément de l'Etat »

SIRET 897 747 754 00017 - APE 8559A