

# Désamorcer conflits et tensions relationnelles

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les mécanismes psychologiques et émotionnels qui impactent la prise de décision en situation de stress.
- Analyser rapidement une situation d'urgence pour en dégager les informations pertinentes.
- Appliquer des méthodes structurées pour évaluer les options et leurs conséquences.
- Développer des stratégies pour gérer le stress et les émotions lors de la prise de décision.
- Communiquer efficacement une décision et ses justifications, même sous contrainte de temps.
- Renforcer sa confiance en sa capacité à prendre des décisions justes et rapides.

## CONTENU

- **Comprendre les racines des tensions et des conflits (1h00) :**
  - Différence entre désaccord, tension, conflit
  - Définition et typologie des conflits en entreprise : interpersonnels, intrapersonnels, organisationnels.
  - Les sources courantes de tensions : différences de personnalité, de valeurs, de besoins, de perceptions.
  - Les signaux faibles des tensions montantes : indicateurs verbaux et non-verbaux.
  - L'impact des émotions sur la dynamique conflictuelle.
  - Auto-diagnostic : mon rapport personnel au conflit
- **Outils de communication pour prévenir et désamorcer (1h30)**
  - L'écoute active et l'empathie : techniques pour comprendre l'autre.
  - La communication non-violente (CNV) : exprimer ses besoins sans accuser.
  - La reformulation et la clarification pour éviter les malentendus.
  - Gérer les objections et les résistances : adopter une posture constructive.
  - Mise en situation : simulation d'entretien de recadrage ou d'apaisement
- **Stratégies de résolution et de prévention (1h00)**
  - Les étapes clés d'une résolution de conflit : préparation, dialogue, recherche de solutions, suivi.
  - Techniques de médiation simples pour faciliter la discussion entre parties.
  - Le rôle du manager/RH/chef d'équipe dans la résolution des conflits.
  - Mettre en place des actions préventives pour un climat de travail harmonieux.
  - Élaborer un mini-plan d'action personnel : mes 3 leviers pour désamorcer les tensions dans mon équipe.



## PUBLIC VISÉ

Managers, Chefs d'équipe, Responsables RH, Encadrants de proximité.

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation. Une expérience en management ou en animation d'équipe est un atout pour une meilleure contextualisation des exemples et des mises en situation.

## MÉTHODE

- Formation en présentiel ou distanciel synchrone
- Alternance entre apports, exercices pratiques et mises en situation
- Outils immédiatement applicables au quotidien

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- QCM des notions clés abordées
- Observation pendant les mises en situation
- Élaboration du mini-plan d'action individuel
- Attestation de fin de formation

## DURÉE

½ journée – soit 3h30 de formation (pause incluse)

## TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis (tarif catalogue : xxx € HT / jours)

## CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr – 01 84 73 05 81