

### Training gérer les tensions et les conflits

Méthode Rol'n train ®

#### Programme (durée : 7H00)

Les tensions, liées à des enjeux et objectifs différents, parfois contradictoires font partie intégrante de la vie des entreprises et des équipes. Ce Training permet de prévenir les tensions et de savoir comment en sortir lorsque le conflit est effectif.

- **Training 1 : Description du processus conflictuel**  
Les causes, facteurs et comportements déclencheurs du conflit  
Les étapes-clés du processus et de l'escalade vers le conflit
- **Training 2 : Outils et techniques pour désamorcer une tension**  
La technique D.E.S.C pour désamorcer en amont ; entraînement sur des situations conflictuelles types : désaccord sur la méthode, les valeurs, conflit larvé ou ouvert
- **Training 3 : Savoir sortir d'un conflit interpersonnel**  
La technique de la prise en compte émotionnelle  
La technique de la mise à plat pour restaurer la confiance
- **Training 4 : Réguler un conflit en tant que tiers médiateur**  
Différence entre arbitrage et médiation et dans quels cas utiliser chaque approche ?  
Les 4 étapes d'une démarche de médiation

#### Les + de ce module

- Mener une médiation « en situation quasi-réelle »
- Nombreuses mises en pratique : intervention en tant que tiers médiateur/arbitre dans un conflit entre deux parties et gestion d'un conflit interpersonnels

#### Ce qu'ils en disent

« J'interviens au lieu de laisser se dégrader les situations »

« Je réagis mieux en cas de blocage : j'évite de camper sur mes positions et de crispier les choses »

« Je pratiqué la technique de la mise à plat avec mon collaborateur et cela s'est bien passé : nous avons pu nous dire les choses »

« J'ai des outils pour aider deux personnes de mon équipe à résoudre leur différend »

« Je vais clarifier le « non négociable » et mettre en place des règles du jeu »