

# Programme de formation

## Prévenir, gérer et sortir des situations de conflit

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent améliorer leur qualité de vie au travail par l'identification des sources de conflits ainsi que par la connaissance des clés pour pouvoir en sortir.

### Profils des apprenants

- Toute personne amenée à faire face à des tensions et des situations conflictuelles dans son environnement professionnel (dirigeants, managers, collaborateur en contact avec du public...).

### Prérequis

- Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les prémices de conflits.
- Savoir diagnostiquer les différents types de conflits : Interindividuels, inter et intra services ou organisationnels.
- Mobiliser les ressources internes.
- Connaître et savoir utiliser des méthodes pour sortir d'une situation conflictuelle.

### Contenu de la formation

- Identifier les différents types de conflits et leurs mécanismes.
  - Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels : identifier les types et les causes de conflit.
  - Prévenir, attendre ou gérer : à quel moment agir ?
  - Identifier les signaux d'alarme, repérer les comportements favorisant le conflit.
- Identifier le fonctionnement de ses interlocuteurs.
  - Identifier les 4 profils du comportement relationnel.
  - Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux.
  - Bien se connaître pour répondre à ses besoins et mieux intervenir.
  - Comprendre le fonctionnement et les besoins fondamentaux des autres (personnalité et génération).
  - Repérer les manipulations quotidiennes.
  - Reconnaître et canaliser ses propres émotions et les émotions de vos collaborateurs.
- Identifier les principales clés pour prévenir le conflit.
  - Mettre en place les règles du jeu.
  - Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe.
  - Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une communication adaptée.
  - Devenir une main de fer dans un gant de velours.
  - Apprendre à dire non.
  - Identifier et prendre en compte les messages émotionnels.
  - Déceler les besoins de reconnaissance.
- Identifier les principales clés pour sortir du conflit.
  - Favoriser une confrontation constructive.
  - Analyser les étapes pour une sortie gagnant gagnant.
  - Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.
  - Questionner pour limiter les interprétations avec le "métamodèle".
  - Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire.
  - Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
  - Définir sa marge de manœuvre pour intervenir.

- Identifier ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.
- Identifier les principales clés pour préparer l'après conflit.
  - Capitaliser sur le vécu du conflit et se fixer des axes d'amélioration.
  - Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.
  - Revenir " à froid " sur les causes et le déroulement du conflit. En tirer informations et idées pour progresser.

### Organisation de la formation

#### Équipe pédagogique

Formatrice professionnelle, coach et sophrologue certifiée.

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Plan d'action individuel, push incitatif pour une mise en pratique immédiate.

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Méthodes actives avec alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux de groupes, d'études de cas proposés par l'intervenante et les participants. Quiz des connaissances théoriques et évaluation de la pratique lors des études de cas.

#### Accessibilité

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite