

Programme de formation : Anticiper & gérer les conflits

Les objectifs de la formation sont :

- ~ Être capable de repérer et distinguer les signes d'un potentiel conflit
- ~ Être capable de distinguer entre les différents types de conflits et y répondre
- ~ Être capable de se confronter et d'échanger
- ~ Être capable de gérer l'après conflit
- ~ Être capable de communiquer en situation de conflit

Public visé : Salarié en poste, entreprise

Prérequis : Aucun

Prérequis techniques : Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet

Moyens prévus :

Moyens pédagogiques : support de cours PDF, réflexion collective, apport du formateur

Moyens techniques : Ordinateur, Cours PDF

Suivi de l'exécution : QCM et feuille de présence signée

Sanction : Attestation de formation

Assistance technique et pédagogique : **Nom du formateur**

Évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation : Quiz (QCM QCU et questions ouvertes)

Durée, période de réalisation et modalités de déroulement

Durée totale de la formation : 14 heures

Période de réalisation : **dates de formation**

Rythme : en continue

Modalité de déroulement : Présentiel

Détail du programme et Informations supplémentaires sur les activités pédagogiques
(répartition des modules)

<u>Module</u>	<u>Détails du module</u>	<u>Méthode pédagogique</u>	<u>Durée</u>
<u>Quizz entrée en formation</u>	Quizz évaluant le niveau de l'apprenant à l'entrée en formation	Evaluation (activité pédagogique)	45 min
<u>Repérer & distinguer : problèmes, signes avant coureurs, tension etc</u>	Qu'est ce qu'un conflit Les signes avant coureurs Qu'est ce que la dynamique conflictuelle Déterminer les conséquences d'un conflit	Réflexion collective et apport du formateur	125 min
<u>Les différents types de conflits</u>	<u>Les conflits Interpersonnels:</u> Les conflits hiérarchiques Les conflits intuitifs Les conflits de valeurs Les conflits intergénérationnels <u>Les conflits organisationnels:</u> Les conflits Intragroupes Les conflits Intergroupes	Réflexion collective et apport du formateur	125 min
<u>Présence face aux conflits</u>	<u>RÉPONDRE AU CONFLIT:</u> Fuite, soumission, agression, manipulation, Affirmation de soi: assertivité Quel comportement adoptez-vous? <u>ETRE PRÉSENT:</u> Aisance verbale, autorité, séduction personnelle <u>ETRE AUX AUTRES:</u> Besoin d'inclusion, besoin de contrôle, besoin d'affection <u>GÉRER SON STRESS:</u> Action & inhibition	Réflexion collective et apport du formateur	125 min
<u>Le moment de la confrontation échange</u>	Se Taire & écouter : la force du silence: L'écoute sincère, les outils du dialogue Le langage non verbal: un visage qui en dit long Les attitudes face au conflit Les différents profils de contradicteurs	Réflexion collective et apport du formateur	125 min
<u>Après le conflit</u>	<u>Les 6 issues au conflit:</u> Issue positive, retournement, usage de contrainte, persistance du conflit, retour en arrière, cessation de la relation <u>Sortir du conflit:</u> Continuer à vivre ensemble, soigner la relation	Réflexion collective et apport du formateur	125 min

<u>Communiquer en situation de conflit</u>	<u>La Communication Non Violente CNV:</u> Méthode Jacques Salomé « ESPERE » Le message « JE » : bienveillance & empathie Méthode GORDON « Gagnant/Gagnant » <u>La méthode « DESC »</u> <u>Les techniques de Questionnement</u> <u>Les clés d'une Communication Positive</u> La Boussole de la Communication	Réflexion collective et apport du formateur	125 min
<u>Quizz fin de formation</u>	<u>Quizz évaluant le niveau de l'apprenant à la sortie de formation</u>	Evaluation (activité pédagogique)	45 min