

## **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, échange en visio conférence tout au long de la formation, apport du formateur

**Moyens techniques :** Ordinateur, plateforme Zoom

**Suivi de l'exécution :** Feuille de présence signée et logs de connexion

**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 :** Distanciel sur zoom

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

<b><u>Module</u></b>	<b><u>Détails du module</u></b>	<b><u>Méthode pédagogique</u></b>	<b><u>Durée</u></b>
<b><u>Quiz entrée en formation</u></b>	Quiz évaluant le niveau de l'apprenant à l'entrée en formation	Evaluation ( activité pédagogique)	<b>45 min</b>
<b><u>Repérer &amp; distinguer : problèmes, signes avant coureurs, tension etc</u></b>	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	<b>125 min</b>
<b><u>Les différents types de conflits</u></b>	<b><u>Les conflits Interpersonnels:</u></b> Les conflits hiérarchiques Les conflits intuitifs Les conflits de valeurs Les conflits intergénérationnels <b><u>Les conflits organisationnels:</u></b> Les conflits Intragroupes Les conflits Intergroupes	Réflexion collective et apport du formateur	<b>125 min</b>
<b><u>Présence face aux conflits</u></b>	<b><u>RÉPONDRE AU CONFLIT:</u></b> Fuite, soumission, agression, manipulation, Affirmation de soi: assertivité Quel comportement adoptez-vous? <b><u>ETRE PRÉSENT:</u></b> Aisance verbale, autorité, séduction personnelle <b><u>ETRE AUX AUTRES:</u></b> Besoin d'inclusion, besoin de contrôle, besoin d'affection <b><u>GÉRER SON STRESS:</u></b> Action & inhibition	Réflexion collective et apport du formateur	<b>125 min</b>
<b><u>Le moment de la confrontation échange</u></b>	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	<b>125 min</b>
<b><u>Après le conflit</u></b>	<b><u>Les 6 issues au conflit:</u></b> Issue positive, retournement, usage de contrainte, persistance du conflit, retour en arrière, cessation de la relation  <b><u>Sortir du conflit:</u></b> Continuer à vivre ensemble, soigner la relation	Réflexion collective et apport du formateur	<b>125 min</b>

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