

## Public

- Pour managers et équipes, axée sur la communication assertive et la gestion des tensions

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

## Durée

- 14 heures

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Formation participative basée sur des situations concrètes. Alternance entre apports théoriques, ateliers, cas pratiques et mises en situation. Echanges de pratiques entre participants. Supports concrets et outils immédiatement mobilisables

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Attestation de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)

0809 908 908



## GESTION DES CONFLITS

### Objectifs généraux

- ◆ Comprendre le fonctionnement des conflits dans un contexte professionnel
- ◆ Identifier leurs signaux faibles et situations génératrices de tensions
- ◆ Adapter leur communication pour prévenir ou désamorcer les conflits
- ◆ Utiliser des techniques relationnelles pour faire face à un conflit de manière constructive

### Les plus de la formation

- ◆ Exposés théoriques / travaux de recherches en sous-groupe & en individuel avec restitutions, débats & témoignages, partages d'expériences, ateliers de simulation
- ◆ Un réseau Internet de qualité
- ◆ Un PC ou tablette pour avoir accès à toutes les fonctionnalités nécessaires
- ◆ Vidéos de micro-learning en complément
- ◆ Formateur expert, animateur de la formation

### Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en Situation et une évaluation qualitative à la fin de la formation

### Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Non inscrit
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

### Agrément

- ◆ Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>0</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>0 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de la formation</li> <li>Modalités pratiques</li> <li>Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle de réunion équipée d'un ensemble multimédia permettant si possible un cercle de chaises sans table. 1 table d'entretien Paper board
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Qu'est-ce qu'un conflit ?</b>	<b>1 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition et typologie des conflits (relationnel, organisationnel, de valeurs...)</li> <li>Les phases d'évolution d'un conflit</li> <li>Brainstorming en sous-groupes : représentations et expériences</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards Brainstorming en sous-groupes avec paperboard Animation participative par le formateur Illustration par exemples concrets ou vidéos
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Les sources et déclencheurs de conflits</b>	<b>1 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des causes : personnes, situations, organisation</li> <li>Cas pratiques : analyse de conflits vécus par les participants</li> <li>Outils d'observation et de compréhension des contextes à risque</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards. Analyse de cas pratiques vécus par les participants Utilisation de grilles d'observation et d'analyse Travaux en sous-groupes et mise en commun
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Repérer les signes avant-coureurs</b>	<b>2 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les signaux faibles : verbaux, non-verbaux, émotionnels</li> <li>Etude de cas : identifier les signes d'un conflit latent</li> <li>Echanges guidés sur les stratégies de prévention</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards. Etude de cas écrites ou audio Outils de repérage des signaux faibles fournis aux stagiaires Animation participative en groupe
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Se positionner face au conflit</b>	<b>1 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auto-diagnostic : mon style de réaction face au conflit</li> <li>Apports sur les styles de gestion (fuite, affrontement, compromis, coopération...)</li> <li>Jeu de rôle : réagir à une situation tendue en adaptant sa posture</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards. Auto-diagnostic individuel (questionnaire fourni) Jeux de rôle guidés par le formateur Feedback croisé en binômes et en collectif

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Adopter une communication constructive	1 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les attitudes à éviter et à favoriser dans une situation conflictuelle</li> <li>Les principes de la communication non violente (CNV)</li> <li>Exercices de reformulation, écoute active, messages en "je"</li> </ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards Exercices de reformulation et écoute active Présentation des principes de la CNV (communication non violente) Travaux pratiques à partir de cas types

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Gérer un désaccord avec assertivité	1 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>Méthode DESC pour formuler un désaccord sans escalade</li> <li>Mises en situation à partir de cas concrets</li> <li>Feedback croisé entre participants et formateur</li> </ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards. Présentation de la méthode DESC avec exemples Mises en situation filmées ou observées Feedback immédiat du groupe et du formateur Grille d'auto-analyse pour chaque stagiaire

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	Gérer les émotions dans le conflit	1 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre le rôle des émotions dans l'escalade ou la résolution du conflit</li> <li>Outils pour réguler ses propres émotions et accueillir celles de l'autre</li> <li>Atelier pratique : prise de recul, recentrage, respiration</li> </ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards. Apports théoriques illustrés sur les émotions et le stress Exercices pratiques : respiration, recentrage, ancrage Fiche-outil de régulation émotionnelle remise aux stagiaires

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	Construire des solutions gagnant-gagnant	2 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les étapes d'une négociation collaborative</li> <li>Co-construction de solutions dans un esprit de coopération</li> <li>Cas fil rouge : résolution d'un conflit par le dialogue</li> </ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et de paperboards. Simulation de négociation en binômes Débriefing en groupe (méthode appréciative) Cas fil rouge écrit fourni par le formateur

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
9	Dresser le bilan et synthèse de la formation	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan de la formation</li> <li>Synthèse du stage</li> <li>Evaluation de satisfaction de la formation</li> </ul>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle de réunion équipée d'un ensemble multimédia