



GESTION DES CONFLITS

Formation Inter

- Référence : **COMCON1**
- Durée : 2 jours soit 14 heures en présentiel
- Tarif : 990€ HT - 1.188€ TTC
- Dates des formations : Consulter notre site

Formation Intra

- Référence : **COMCON2**
- Durée : 2 jours / Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

Objectifs pédagogiques

- Identifier les déclencheurs à la base des situations conflictuelles
- Identifier les comportements à éviter pour une bonne gestion des conflits
- Développer Une communication anti-conflit pour gérer les situations avec plus de sérénité
- Acquérir des méthodes et des outils simples et efficaces pour traiter les conflits

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil de l'intervenant

- Formateur spécialisé en communication

Public concerné

- Toutes les personnes qui rencontrent des situations conflictuelles dans le domaine professionnel et qui souhaitent acquérir une communication efficace pour les traiter favorablement

Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

Programme de formation

IDENTIFIER LES ORIGINES ET LES DYNAMIQUES DES CONFLITS

- Analyser les mécanismes du conflit
- Identifier les principaux types de conflits en entreprise
- Repérer les sources qui sont à la base des conflits
- Comprendre les différents niveaux d'escalade et identifier quand intervenir
- Évaluer la répercussion des conflits sur l'engagement, la motivation et la performance

ANALYSER LES COMPORTEMENTS ET LES POSTURES CONFLICTUELLES

- Identifier les attitudes inadaptées qui alimentent les tensions
- Décoder les comportements réflexes et leurs conséquences sur le conflit
- Comprendre les dynamiques du triangle dramatique et leurs effets destructeurs
- Apprendre à se désengager des jeux psychologiques pour rétablir une relation saine

DEVELOPPER UNE COMMUNICATION FACILITATRICE POUR APAISER LES CONFLITS

- Développer son intelligence émotionnelle pour rester maître de la situation
- Adopter une posture assertive pour s'affirmer sans agressivité
- Intégrer les 5 principes fondamentaux d'une communication apaisée et non violente
- Pratiquer l'écoute active pour favoriser l'ouverture et la compréhension mutuelle
- Utiliser un langage clair, positif et structurant, même sous tension
- Faire la différence entre faits, ressentis et interprétations pour éviter les malentendus
- S'exprimer de manière constructive grâce à des approches efficaces

TRANSFORMER LE CONFLIT EN OPPORTUNITE COLLECTIVE

- Adapter sa posture selon la nature du conflit et son degré de gravité
- Suivre un fil conducteur clair pour sortir du conflit avec méthode
- Exprimer un désaccord de manière constructive, sans rupture de relation
- Mener une médiation pour conduire à un échange constructif et recréer de la confiance
- Construire en commun des solutions durables, acceptées par toutes les parties prenantes

ANTICIPER LES CONFLITS ET PREVENIR LES TENSIONS RELATIONNELLES

- Mettre en place des rituels de communication préventive
- Identifier les différents signaux pour intervenir avant l'escalade
- Sensibiliser les équipes aux fondamentaux de la communication relationnelle

Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

Délai d'accès INTER

- 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.

Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : **ONISEP**, **AGEFIPH** et **FIPHFP**.