

## Gestion des conflits

### Description de la formation

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle et de nombreuses situations confrontant les personnes et les équipes peuvent entraîner des relations conflictuelles. Face au conflit, certaine personne démunie laisse souvent la situation se dégrader et provoque ainsi une perte d'efficacité dans l'équipe. Faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation est donc clé pour les relations.

Cette formation vous permettra d'acquérir les compétences et connaissances pour gérer le conflit interpersonnel et le conflit au sein de votre équipe.

### Objectifs pédagogiques

- › Réaliser un diagnostic personnel des situations porteuses de conflits.
- › Savoir dépasser une situation conflictuelle grâce à la communication non violente.

### Prérequis

- › Aucun.

### Modalités pédagogiques

- › **Modalité** : Formation réalisée en présentiel ou en distanciel selon la formule retenue.
- › **Méthode** : La formation se déroule entre 50% de théorie et 50% de pratique. Le formateur partage des points théoriques et des cas concrets, lance des discussions et échanges entre les stagiaires et propose des jeux / outils en relation avec le contenu et des mises en pratique.
- › **Support de formation** : Le support de formation utilisé par le formateur est remis au stagiaire à l'issue de la formation.

### Modalités techniques

- › En format présentiel, le formateur dispose d'une présentation (support de formation), d'un vidéoprojecteur (ou TV), de tableaux blancs et de jeux / d'outils pédagogiques.
- › En format présentiel, le stagiaire n'a besoin d'aucun support particulier pour suivre la formation.
- › En format distanciel, le formateur dispose d'une présentation (support de formation), d'une plateforme de visioconférence et d'outils collaboratifs numériques.
- › En format distanciel, le stagiaire aura besoin d'une connexion internet et d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro.

### Code

DEP020

### Durée

2 jours (14 heures)

### Nombre de participants

Entre 4 (minimum) et 12 (maximum) participants.

### Profil des stagiaires

Toute personne désirant dépasser une situation conflictuelle grâce à la communication non violente.

### Sanction de la formation

Attestation de fin de formation.

### Accessibilité

Accessible pour les personnes en situation de handicap et aménagement possible en fonction du type de handicap (prévenir avant le début de la formation).

### Modalités et délais d'accès

10 jours minimum avant la formation pour une demande de prise en charge.

### Modalités de suivi et d'évaluation

- › Evaluation préalable.
- › Autoévaluation des acquis au cours des exercices et mises en pratiques au cours de la formation.
- › Evaluation de fin de formation sous forme de test (QCM) afin de valider l'acquisition des compétences et des connaissances.
- › Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation.
- › Feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation.
- › Attestation de fin de formation.

### Intervenant

Cédric est **Consultant & Formateur en accompagnement professionnel**. Il intervient depuis de nombreuses années auprès d'entreprises de toute taille et de tout secteur. Son expertise lui permet d'apporter une pédagogie proche du terrain dans toutes ses formations.

### Tarifs

- › Interentreprises : 800,00 € HT
- › Intra-entreprise : sur demande

## Contenu de la formation

### JOUR 01

#### LA GESTION DES CONFLITS

- › Se préparer personnellement à aborder le conflit
- › Qu'est un conflit ?
  - Identifier les différentes phases d'un conflit, du simple désaccord à l'agression physique
  - Les différentes typologies d'individus dans un groupe et comment y répondre ?
  - Le baromètre émotionnel : les limites acceptables de ses émotions
  - Désamorcer l'agressivité
  - L'espace du conflit : différencier le conflit du problème
  - Savoir sortir d'un conflit
- › Mise en situation pratique avec le groupe : comment j'aborde un conflit ?
  - Communication non violente
  - Communiquer en situation difficile
  - Transformer un problème en demande
  - La loi des 50%
  - Les accords Toltèques
  - Emettre et recevoir une critique en situation de conflit
  - Savoir dire non
  - Imposer sa position tout en respectant l'autre

### JOUR 02

#### LES OUTILS DE COMMUNICATION ADAPTES A LA GESTION DES CONFLITS

- › La Carte du Monde : comprendre les différences de comportements
- › Le cadre de référence
- › La bulle affective
- › L'écoute empathique
- › L'acceptation des faits
- › Identifier son degré de responsabilité
- › La prise de décision : savoir faire un choix entre deux situations difficiles
- › La reformulation
- › Les clarificateurs linguistiques
- › Le verbal et le non-verbal : le sens des mots et des gestes dans une relation impliquée
- › L'assertivité : exprimer une critique de manière constructive
- › Les préjugés et la perception positive d'une situation ou d'une personne
- › Les techniques de négociation appliquées à la gestion des conflits

IHMISEN

SAS au capital de 2.000 euros | Siège social : 5 impasse du Carlit 31490 Léguevin | N° SIRET : 88875374600013  
N° TVA : FR37888753746 | Code APE : 7022Z | NDA : 76311035231 (auprès du préfet de région Occitanie)  
+33 (0)6 88 28 29 62 | <https://www.ihmisen.com/>