



## Public

Toute personne confrontée à des situations qu'elle "ressent comme difficiles" et pouvant nuire au climat, altérer les relations, diminuer l'efficacité et/ou gêner l'activité.

## Prérequis

Aucun prérequis

## Durée

2 jours soit 14 heures

*En option :*  
modules e learning  
complémentaire

## Dates & Lieux

Nous consulter

## Méthodes pédagogiques

**Démarche pro-active d'échange, alternant les contenus et modalités**

- Pédagogie centrée sur l'expérience et le vécu des participants.

- Entraînement à l'application des différents concepts en sous groupes avec des outils pédagogiques diversifiés et interactifs : jeu de simulation / cas pratique

- Mise en place d'un plan d'Amélioration Personnalisés

## Le + de la formation

- Stage animé par un Consultant/Formateur, expert dans son domaine



- Votre accès à notre plateforme de formation à distance :

En complément du présentiel, la FOAD propose des activités multimodales, et un suivi personnalisé

Nous sommes tous confrontés à des désaccords et des conflits. Une organisation floue, des malentendus, ou la confrontation de points de vue différents amènent à des conflits, surtout quand on ne sait ni les prévenir ni les surmonter.

Les désaccords et conflits, au-delà de leur côté humainement épuisant, sont à la base de la plupart des dysfonctionnements en entreprise. Ceci est d'autant plus regrettable que la plupart des conflits pourraient se résoudre assez facilement ou tout du moins être gérés différemment pour protéger les interlocuteurs, les accompagner et leur permettre de se reconstruire et de rebondir.

## OBJECTIFS

- ✓ **Établir** une cartographie et **décrypter** les situations générant, stress, tensions, incompréhensions et montées d'adrénaline (les identifier et en comprendre les mécanismes et les enjeux pour chacun, notamment pour mieux les éviter)
- ✓ **Apprendre à les détecter** très vite afin de **limiter** la surenchère en rétablissant un dialogue s'appuyant sur la compréhension des phénomènes
- ✓ **Augmenter** son assertivité et **améliorer** ainsi sa capacité d'acceptation de la différence, qu'elle soit d'idées, de culture, d'intérêts, de raisonnements, de mécanismes
- ✓ **Savoir gérer** les situations complexes ou conflictuelles et **proposer** des compromis réalistes et gagnants/gagnants pour l'ensemble des acteurs en s'appuyant sur tout ce qui précède

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### Identifier "l'ennemi"

**Cartographie des situations de désaccords et de conflits** *Atelier de réflexion,*

- ✗ Différencier désaccords, situations pré-conflictuelles, situations difficiles et conflits
- ✗ Les mots et ce qu'ils déclenchent en nous.
- ✗ Les formes et les degrés des conflits rencontrés par chacun d'entre nous,

### Comprendre les mécanismes : Fonction et mécanismes des conflits

- ✗ Rôles du conflit, risques et opportunités....
- ✗ Les "jeux psychologiques" et les conflits
- ✗ Nos 4 Attitudes face à un conflit....
- ✗ Incidence des 4 émotions de base sur les conflits
- ✗ Les mots induisant un conflit
- ✗ De la divergence au le conflit

### Agir : Résolution des conflits, Rétablir une relation acceptable et efficace

- ✗ Prévenir plutôt que guérir ?
- ✗ Les phénomènes d'accumulation
- ✗ Les signes avant-coureurs,
- ✗ Les automatismes et les schémas offensive/défensive
- ✗ Sortir de l'émotionnel et aller vers du factuel
- ✗ La confrontation non violente et déterminée.

### Préparer demain

- ✗ Renouer le dialogue après un conflit
- ✗ Mon programme de Plan d'Amélioration Personnalisés (PAP) afin de fiabiliser l'intégration et l'utilisation des méthodes

## Modalités de suivi et d'évaluation

- **EVALUATION PREALABLE A LA FORMATION**
- **EN COURS DE FORMATION** : questions, jeux-tests, cas pratiques, etc.
- **EVALUATION ET APPRECIATION A L'ISSUE DE LA FORMATION « A CHAUD »**
- **EVALUATION A FROID** : suivi de la mise en œuvre dans sa pratique professionnelle...