

## Résoudre les conflits avec succès

### Organisation

---

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 2 jour(s) · 14 heures

### Contenu pédagogique

---



#### Type

Action de formation



#### Public visé

Tout public

Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.



#### Prérequis

Pas de prérequis spécifiques



#### Objectifs pédagogiques

Savoir mieux cerner les causes du conflit

Gérer les situations difficiles

Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits



#### Description

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Comprendre le conflit

- Comprendre le conflit
- Contexte et composantes
- Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
- Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré ...)

Conflit et communication

- Définition d'une communication équilibrée
- Déséquilibre relationnel et émotions
- Manifestations : forme et contenu

Différentes attitudes relationnelles et conflit

- Différents positionnements face au conflit : auto diagnostic et conséquences
- Équilibre : moi, l'autre, l'objectif
- Conflit : expression d'un déséquilibre
- Comment prévenir ?



L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

- Qu'est-ce que « l'assertivité » ?
- Assertivité et autorité
- Photographie de mon positionnement spontané
- Outils pour développer mon « assertivité »

Des outils de gestion de conflit

- Développer l'écoute, observer et comprendre le problème
- Repérer et amortir l'impact émotionnel
- Prendre la main dans la relation
- Les attitudes pour définir le problème
- Argumenter, négocier
- Aller vers la solution, structurer l'entretien
- Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »
- Faire face à l'agressivité
- Savoir établir les règles du jeu
- Développer la cohésion d'équipe
- Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur ?
- Mises en pratique de situations « conflictuelles »
- Demander, dire non
- Faire face à l'agressivité, à la « démission », à la fuite ...
- Déjouer la mauvaise foi
- Faire et recevoir des critiques
- Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

Élaboration d'un plan de progrès personnel

- Définition d'indicateurs de progression

Bilan, évaluation et synthèse de la formation



## Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur – Travail d'échange avec les participants sous forme de discussion – Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle – Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique – Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



## Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



## Modalités d'évaluation

### Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

### Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation,

...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

**À la fin de la formation :**

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation.

Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



**Modalités de suivi**

Emargement réalisé par 1/2 journée – Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation – Assistance par téléphone et messagerie – Support de cours remis à chaque participant à l'issue de sa formation – Suivi de la progression 2 mois après la formation