

# RÉSOLURE DES CONFLITS AVEC SUCCÈS

Durée

2 jours

Référence Formation

5-EP-CONF

## Objectifs

- Savoir mieux cerner les causes du conflit
- Gérer les situations difficiles
- Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits

## Participants

Tout public

## Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

## PROGRAMME

- 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

### Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.  
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.  
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.  
Formateur expert dans son domaine d'intervention  
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants  
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.