Programme de formation

Prévention et résolution des conflits

Public	Salariés, collaborateurs, fonctions support, équipes métiers
Objectif général	Comprendre les mécanismes des conflits interpersonnels, repérer les dynamiques qui les alimentent et de mobiliser des méthodes efficaces pour les prévenir ou les résoudre. D'une manière générale et collective, cette formation contribue à réduire les tensions chroniques et instaurer un climat de travail plus stable et sécurisant.
Objectifs pédagogiques	A l'issue de la formation, les participants seront capables de : • Identifier et distinguer les notions de conflit, d'agressivité, et d'incivilité (en s'appuyant sur des définitions partagées et des exemples concrets). • Analyser les mécanismes et les étapes de la dynamique conflictuelle (afin de repérer les signaux précoces de tension et d'agir en prévention de l'escalade du conflit). • Sélectionner et mettre en œuvre des outils, techniques et postures professionnelles adaptés aux différentes situations conflictuelles dans une logique de prévention et/ou de résolution du conflit • Adapter son comportement et sa communication (verbale et non verbale) favorisant une issue constructive en situation de tension ou de conflit • Réguler ses émotions et son niveau de stress en situation et post situation de tension et ainsi préserver son capital "santé mentale" et prévenir les risques psychosociaux liés à son activité.
Pré requis	Aucun
Durée	14h
Effectif	Jusqu'à 12 participants
Modalités de formation	Présentiel
Moyens pédagogiques	• Méthodes pédagogiques ludiques et participatives • Approche expérientielle et interactive, outils concrets et transférables, supports de présentation transmis aux participants • Journée 1 : Plénière : travaux en sous-groupes à partir de cas concrets, méthodes ludo?pédagogiques, apports théoriques et procéduraux • Ateliers : 2 séances d'1/2 journée pour s'exercer, dépasser ses freins, analyser sa pratique et ses propres comportements • Auto?évaluations des modes de communication individuels • Élaboration d'un plan de développement personnel en fin de formation
Validation des acquis	• Quiz avant/après • Mise en situation et étude de cas • Tour de table final
Sanction de la formation	Attestation de formation et certificat de réalisation

Programme

F1 : Caractériser et analyser les situations conflictuelles rencontrées

P1 : Distinguer conflit, incivilité, agressivité et violence : définitions

P2 : Recenser les typologies des situations difficiles rencontrées sur le terrain

P3 : Signaux avant-coureurs des situations conflictuelles

P4 : Identification des éléments déclencheurs, des escalades et des points d'intervention possibles

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager les aménagements nécessaires.

Programme de formation

Prévention et résolution des conflits

F2 : Comprendre et décrypter la dynamique conflictuelle

P1 : Principes de l'ingénierie relationnelle et de la médiation professionnelle
P2 : Le conflit comme une dégradation de la relation
P3 : JTE : Les invariant de la relation
P4 : Le rôle de l'émotion dans la dégradation de la relation
P5 : Les différentes typologies d'issue au conflit
P6 : Les six étapes de l'escalade conflictuelle
P7 : Le conflit : une dynamique de communication
P8 : Les PIC ou comment notre communication alimente le conflit

F3 : Jour 2 – S'exercer à mettre en œuvre de nouvelles pratiques, mieux se connaitre pour mieux gérer son stress et ses propres réactions

P1 : Agir au quotidien pour prévenir et résoudre les tensions et les conflits
P2 : Les quatre modes relationnels : passif, agressif, manipulateur, assertif
P3 : Agir face à des comportements agressifs ou manipulateur
P4 : Méthode ELFE (Écouter, Légitimer, Formuler, Engager)
P5 : La reconnaissance de l'autre (légitimité de point de vue et maladresse)
P6 : Importance de la posture physique et du langage non-verbal
P7 : Techniques de recadrage et de désamorçage des tensions
P8 : Stratégies de prévention et résolution des conflits

F4 : Mieux se connaître et développer son potentiel en qualité relationnelle

P1 : Prendre conscience de ses modalités préférentielle de communication
P2 : Autodiagnostic de son style de communication
P3 : Identifier les cinq composantes de l'intelligence émotionnelle
P4 : Utiliser des techniques de régulation émotionnelle et de gestion du stress
P5 : La reconnaissance de l'autre ; de l'émotion exprimée et de son besoin
P6 : Adapter sa posture, en tiers au conflit, pour aider à résoudre le conflit

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager les aménagements nécessaires.