

## Programme de formation

### Prévention et résolution des conflits

<b>Public</b>	Salariés, collaborateurs, fonctions support, équipes métiers
<b>Objectif général</b>	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.
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<p>A l'issue de la formation, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et distinguer les notions de conflit, d'agressivité, et d'incivilité (en s'appuyant sur des définitions partagées et des exemples concrets).</li> <li>• 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).</li> <li>• 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</li> <li>• Adapter son comportement et sa communication (verbale et non verbale) favorisant une issue constructive en situation de tension ou de conflit</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Pré requis</b>	Aucun
<b>Durée</b>	14h
<b>Effectif</b>	Jusqu'à 12 participants
<b>Modalités de formation</b>	Présentiel
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes pédagogiques ludiques et participatives</li> <li>• Approche expérientielle et interactive, outils concrets et transférables, supports de présentation transmis aux participants</li> <li>• Journée 1 : Plénière : travaux en sous-groupes à partir de cas concrets, méthodes ludo-pédagogiques, apports théoriques et procéduraux</li> <li>• Ateliers : 2 séances d'1/2 journée pour s'exercer, dépasser ses freins, analyser sa pratique et ses propres comportements</li> <li>• Auto-évaluations des modes de communication individuels</li> <li>• Élaboration d'un plan de développement personnel en fin de formation</li> </ul>
<b>Validation des acquis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiz avant/après</li> <li>• Mise en situation et étude de cas</li> <li>• Tour de table final</li> </ul>
<b>Sanction de la formation</b>	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 connaître 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.*