



## Prévenir et gérer les conflits (2x6h, en présentiel - INTRA)

<p><b>Programme de la formation</b></p> 	<p><b>Types de conflits, caractéristiques et mécanismes (3h)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer conflit, désaccord, problème</li> <li>• Repérer les différents types de conflits</li> <li>• Identifier les mécanismes d'un conflit et le fonctionnement de notre cerveau dans une relation</li> <li>• Quelles issues possibles dans une gestion des conflits ?</li> <li>• Identifier les différentes stratégies face à un conflit</li> </ul> <p>→ Test : Identifier sa « stratégie privilégiée » face à un conflit</p> <p><b>Gérer ses propres émotions pour éviter le conflit (3h)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'impact de ses émotions et « filtres » sur les relations : les pièges à éviter</li> <li>• S'affirmer avec assertivité pour éviter l'escalade</li> <li>• Poser des limites et savoir dire non sans brusquer</li> <li>• Savoir accepter le feedback sur ses pratiques managériales</li> </ul> <p>→ Mise en situation : gérer ses propres émotions pour éviter un conflit</p> <p><b>Gérer les émotions de son interlocuteur pour éviter l'escalade (3h)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager son interlocuteur à exprimer ses émotions et besoins</li> <li>• Savoir écouter activement pour bien comprendre le problème de son interlocuteur</li> <li>• Recadrer son interlocuteur de façon constructive (DESC) pour éviter un conflit</li> </ul> <p>→ Mise en situation : Eviter l'escalade – situations tirées du vécu des participants</p> <p><b>Cibler sa communication pour anticiper et réguler efficacement les conflits (3h)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les éléments de la communication non violente</li> <li>• Cibler sa communication en fonction des types de profils</li> </ul> <p>→ Etude de cas : adapter sa communication aux différents profils – cas tirés du vécu des participants</p>
<p><b>Objectifs</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer sa stratégie privilégiée lors d'un conflit</li> <li>• Savoir comment gérer ses émotions pour éviter un conflit</li> <li>• Savoir gérer les émotions de son interlocuteur pour éviter l'escalade</li> <li>• Savoir adapter sa communication aux différents profils pour une communication plus sereine</li> </ul>
<p><b>Pour qui</b> 😊</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encadrants et agents se préparant à une fonction d'encadrant</li> </ul>
<p><b>Prérequis</b> ✍️ <b>Conditions techniques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre encadrant ou se préparer à une prise de poste d'encadrant</li> <li>• Salle accessible à tous, avec mobilier modulable, vidéoprojecteur et paper board.</li> </ul>
<p><b>Accessibilité de la formation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour adapter les modalités de la formation à votre situation.</li> </ul>
<p><b>Méthodes pédagogiques</b></p>	<p>Cette formation de deux jours consécutifs sera rythmée par des apports théoriques, des cas concrets et un partage d'expériences. Les échanges et réflexions seront notamment basés sur les pratiques et le vécu des participants, pour une recherche de solutions en intelligence collective</p>
<p><b>Suivi de la formation, évaluation des acquis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire de positionnement, Tour de table, Questions orales ou écrites,</li> <li>• Evaluation des acquis en début et fin de formation (par des questions et cas pratiques)</li> <li>• Bilan oral à chaud, Questionnaire d'évaluation de la formation à chaud et à froid</li> </ul>
<p><b>Moyens techniques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salle accessible à tous, avec mobilier modulable, vidéoprojecteur et paper board.</li> </ul>
<p><b>Modalités d'accès et délais d'inscription</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accès à nos formations est initié par l'employeur (p. ex. Plan annuel de Formation)</li> <li>• L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges entre le service formation et le client.</li> <li>• Nous sommes en mesure d'organiser une formation INTRA pour votre structure au plus tard quatre semaines avant le début de la formation</li> </ul>
<p><b>Intervenante</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experte en Management, Accompagnement du changement et Prévention des RPS</li> </ul>
<p><b>Tarif</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 500 euros nets de taxes pour un groupe de 12 personnes maximum</li> </ul>