

#### **Objectifs**

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs. Améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.

#### **Participants**

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien.

#### **Prérequis**

Aucun

#### **Pédagogie**

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

#### **Modalités**

Cette formation peut se dérouler en présentiel (intra ou interentreprises), à distance (intra ou interentreprises)

#### **Accessibilité**

Les personnes reconnues en qualité de travailleur handicapé (RQTH) souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

#### **Remarque**

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement. Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

#### **Profil de l'intervenant**

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

#### **Moyens techniques**

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## **Modalités de suivi et d'évaluations**

Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage. Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires. Attestation de fin de formation

## **Programme**

### **Les différents types de désaccords**

Les indicateurs de conflits.

Les conflits ouverts et fermés.

Typologie des rapports de force. La

### **Psychologie du conflit**

L'instauration du conflit.

Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité.

Le centre du conflit.

La durée.

### **Les causes de désaccords professionnels**

Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures.

conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...

Pression des échéances, des imprévus.

Non-participation aux décisions.

Abus de pouvoir.

Manque de communication, d'information.

### **Les attitudes face aux conflits**

Les comportements spontanés.

Repérer ses préjugés, ses croyances. Gérer ses émotions.

### **Approche constructive de résolution des conflits**

La spirale de l'agressivité.

Les comportements efficaces et inefficaces.

La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes.

La recherche des solutions, la phase des enjeux.

Savoir sortir des situations de blocage.

Les compromis gagnant/gagnant.

Le contrat commun et l'après conflit.

### **L'arbitrage et la médiation**

Dépassionner les rapports.

Les six étapes de la médiation.

Repérer les véritables sources de conflits.

Mener une négociation entre deux parties.

La solution finale et le suivi.

### **La prévention des conflits**

Exprimer les désaccords. clarifier.



Traiter les revendications, gérer les tensions.

Faire face aux tactiques, aux critiques. Travailler avec une personne difficile.

Favoriser la cohésion dans une équipe. Savoir dire non.