

## PROGRAMME DE FORMATION

### QUELS COMPORTEMENTS ADOPTER FACE A DES SITUATIONS DE CONFLIT

#### Contexte

Dans les situations de tension, de conflits, nous sommes parfois démunis sur la façon de se comporter soi-même, d'aborder le sujet sans envenimer encore les choses.  
Cette formation permet, à partir de situations réelles d'acquérir des savoir-faire. Le partage d'expérience est un atout supplémentaire pour trouver des solutions face à des vécus communs.  
Cette formation a un prérequis , avoir participé à la formation « Sensibilisation à la gestion des conflits au travail ».

#### Public cible

Toute personne en relation avec du public, en interne comme en externe et confrontée à des situations de tension / mécontentements / conflits

#### Prérequis

Avoir participer à la formation « Sensibilisation à la gestion des conflits »

#### Objectifs pédagogiques

Comprendre les composantes de la tension déclarée, les mécanismes qui ont conduit à une telle situation

Savoir trouver le bon positionnement dans une situation de conflit

Analyser les étapes de la résolution de conflit, et les issues favorables. Appréhender les échecs et savoir en tirer parti

#### Nombre de stagiaires

Groupes de 8 personnes minimum et 10 personnes maximum

#### Programme

A partir de situations vécues :

- Comprendre les principales causes et éléments déclencheurs du conflit.
- Quels comportements efficaces pour régulariser le conflit : utiliser ses forces, ses propres ressources, adapter son verbal et son non-verbal.
- Tirer des enseignements , mes atouts, mes freins personnels face aux conflits et définir des axes de progrès.

Mises en situation :

- Etudes de cas réels, dédié aux participants et à leur vécu.
- Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs, plan d'action.

## Durée

En présentiel : 3h30

La formation « Sensibilisation à la gestion des conflits » peut être réalisée en présentiel ou à distance

## Objectifs opérationnels

Les participants seront à même d'anticiper tout conflit, de le gérer tout en restant sereins, crédibles et fermes

## Méthode pédagogique

Méthode participative

Analyse de situations apportées par les stagiaires en individuel et en sous-groupes

## Moyens pédagogiques

PPT

Alternance entre apports théoriques, études de cas et mise en situation

Travail en sous-groupes

## Formateurs

Experts en prévention des risques psychosociaux

Psychologue du travail

Coachs professionnels

## Prise en compte des spécificités et des attentes

Entretiens préalables, tour de table avec les stagiaires, historique des situations délicates vécues par les stagiaires

## Validation des acquis

Tour de table à la fin de la séquence. Les stagiaires seront à même, après les deux séquences, d'anticiper tout conflit et de le gérer sereinement

## Modalités de suivi

Une feuille d'émargement est signée par les participants

Une évaluation est effectuée par les participants à l'issue de la formation : recueil oral et questionnaire d'évaluation

## Modalité d'inscription

Formation Intra entreprise : contacter le service formation à l'adresse e-mail  
[formations@didacthem.com](mailto:formations@didacthem.com)

## Modalité d'accès à la formation pour les personnes en situation de handicap

Nous contacter en cas de besoin spécifique : [formations@didacthem.com](mailto:formations@didacthem.com)

## Prix

Contacter [formations@didacthem.com](mailto:formations@didacthem.com)

## Pour plus d'informations

[contact@didacthem.com](mailto:contact@didacthem.com) ou bouton « nous contacter » sur le site [www.didacthem.com](http://www.didacthem.com)