

## PROGRAMME DE FORMATION

# SENSIBILISATION A LA GESTION DES CONFLITS

### Public ciblé :

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

### Objectifs pédagogiques :

- Savoir repérer les signes de tensions et de mécontentements.
- Comprendre les composantes d'une tension.
- Savoir analyser les sources de tensions.
- Identifier les bonnes pratiques comportementales pour faire face et désamorcer la situation.
- Développer des attitudes positives de conviction.

### Nombre de stagiaires :

- Groupes de 8 personnes minimum et 10 personnes maximum

### Programme :

#### **1 COMPRENDRE**

- Repérer les sources de tension.
- Cerner les origines d'une tension ou d'une agressivité.
- Connaître les éléments d'une relation interpersonnelle et les causes de frustration.
- Situer les étapes de la progression du désaccord jusqu'au conflit.

#### **2 RÉAGIR**

- La stratégie du canard.
- Accepter le mécontentement, la critique.
- Répondre sans agresser, désarmer l'agressivité.
- Gérer les différents interlocuteurs.
- Anticiper les blocages.
- Développer une écoute active.
- S'affirmer face à un interlocuteur agressif : ni hérisson / ni paillason.

#### **3 CONFORTER**

- Savoir trouver une issue positive.
- Restaurer la confiance.
- Anticiper les freins relationnels.
- Conclure en donnant une image positive de la structure.
- Faire preuve d'assertivité, tirer profit de la situation.
- Négocier une conclusion, un accord gagnant-gagnant.

### **Prérequis**

Aucun pour cette formation seule.

Mais elle est le prérequis de la formation « Quels comportements adoptés face à des situations de conflit » qui la complète par des analyses de cas et des mises en situations.

### **Durée**

En présentiel ou en distanciel : 3h30

Dans le cas où les 2 formations sont réalisées ensemble, le format hybride peut être envisagé.

**Objectifs opérationnels** / savoir traiter les mécontentements, incivilités, agressions.

**Méthode pédagogique** : apports méthodologiques et théoriques, échanges avec les participant(e)s.

### **Moyens pédagogiques** :

PPT

Alternance théorie et partage d'expérience.

### **Formateurs** :

Experts en management des situations à 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.**

Tout au cours de la formation : évaluation de la progression des participants avec exercices et corrections, mises en situation, de questions / réponses orales.

En fin de formation, quizz de validation des connaissances.

### **Accessibilité** :

Nous contacter en cas de besoin spécifique

### **Prix**

Formation Intra entreprise : devis sur demande

### **Contact** :

formations@didacthem.com