

GESTION CONSTRUCTIVE DES TENSIONS ET DES CONFLITS



06 43 38 00 05
actif.horizon@gmail.com
N°SIRET : 830 380 879 00031
N° de déclaration d'activité : 52440836444



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité
A été délivrée au titre
De la catégorie suivante :
Actions de formation.

PUBLIC

☞ Tout public

☞ **Pas de prérequis**



La plupart de nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, qu'il soit moteur, visuel, auditif ou cognitif et aux personnes présentant des spécificités.

Dans une démarche de co-analyse des besoins et des réponses, nous vous proposerons une solution de compensation de nos prestations en adaptant nos moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.

EFFECTIF ET DUREE

Nombre de stagiaires : 6 à 12

Durée : Une à deux journées (selon les objectifs choisis ainsi que les mises en situations)

DATES ET LIEU

A définir



Formation accessible en VISIO si le format présentiel devenait inenvisageable

OBJECTIFS

Objectif général :

☞ Développer les compétences nécessaires afin de reconnaître, comprendre et résoudre de manière constructive les conflits, contribuant ainsi à la cohésion et à la productivité au sein de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- ☞ Expliquer les facteurs psychologiques et sociaux qui contribuent aux conflits.
- ☞ Comprendre les conséquences positives et négatives des conflits dans un contexte professionnel.
- ☞ Utiliser des techniques de communication efficaces pour éviter les tensions et dépasser le conflit.

Objectifs Secondaires :

- ☞ S'adapter à l'imprévu
- ☞ Développer une cohésion, un esprit d'équipe, une ouverture aux autres

METHODOLOGIE

- ☞ Le maintien d'un cadre bienveillant et constructif
- ☞ Pédagogie interactive : alternance d'exercices individuels et collectifs, de mises en commun et d'apports théoriques
- ☞ Apports d'outils de pratique : techniques et postures
Mises en situation, jeux de rôles.

EVALUATION

Evaluation des stagiaires par le formateur – en cours et en fin de formation

Pré-évaluation lors du tour de table et de l'Ice breaker

Grille d'évaluation des compétences : Posture, communication verbale et non verbale, argumentaire, capacité d'adaptation

Auto-évaluation des stagiaires– lors des mises en situations

Grille d'évaluation des stagiaires observateurs (lors des mises en situation)

Evaluation du formateur par les stagiaires

Formulaire d'évaluation – Tour de table top/flop

SUPPORT

- 📄 Livret de formation
- 📄 Documents pour les différents exercices

TARIFICATION

A partir de 950 € / jour (7h) – Repas et frais de déplacements en sus

Le déroulé ci-après est une proposition de base adaptable, personnalisable à votre environnement ainsi qu'aux métiers et spécialités des futurs stagiaires.

Après un premier rendez-vous gratuit au cours duquel nous échangerons sur vos besoins et attentes, objectifs et contexte, je vous proposerai un devis correspondant.

PROGRAMME

- ✓ Tour de table, présentation du déroulement de la journée – Organisation et cadre
- ✓ Ice breaker : Mise en dynamique et cohésion

I- DEFINIR LE CONFLIT

- 📄 Définition du conflit
- 📄 Les phases d'évolution du conflit

II- ANALYSE DU PROCESSUS DU CONFLIT

- 📄 Conflit : cocktail de personnalités, situations, relations
 - L'analyse transactionnelle, microscope de la communication
- 📄 Les sources du conflit au sein de l'entreprise
- 📄 Les types de conflits
- 📄 Les expressions du conflit
- 📄 Les attitudes au sein du conflit
- 📄 Les conséquences du conflit

III- PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- 📄 Quelques rappels
 - Technique de base : l'écoute active
 - Posture de base : l'assertivité
 - Les faits, rien que les faits
- 📄 Prévenir une situation problématique ou conflictuelle
 - *Méthode d'une formulation d'une demande et d'une consigne*
- 📄 Gérer une situation problématique ou conflictuelle
 - La méthode TKI de Thomas et Kilmann
 - La méthode gagnant-gagnant
 - La technique du sphinx
 - La technique de l'édredon
 - La technique du disque rayé
 - La technique du DESC

IV- MISES EN SITUATIONS / TRAVAUX DE GROUPES / JEUX DE ROLES

V- EVALUATIONS

VI- POINT DE FIN DE JOURNÉE