

## Intitulé de la formation FC04 (2 jours)

❖ PRÉVENIR, ANALYSER ET GÉRER LES CONFLITS  
Transformer les tensions en leviers de coopération

## Objectifs pédagogiques des thèmes

- ⇒ Comprendre et analyser le conflit pour y répondre de façon ajustée
- ⇒ Anticiper les situations compliquées pour éviter des problèmes complexes
- ⇒ Acquérir des méthodes-outils et développer ses réflexes pour être plus efficace et plus serein face à une situation conflictuelle
- ⇒ Avoir le courage d'appréhender différentes situations tendues

## Public concerné

- Toutes personnes désirants développer ses compétences en matière de prévention, d'analyse et de résolution des conflits et de manière générale toute personne étant potentiellement confrontée à des situations conflictuelles
- Pas de pré-requis particulier, les participants devront toutefois avoir la volonté de s'interroger sur leurs pratiques individuelles et collectives
- Niveau : Fondamentaux ou confirmé selon demande

## Les + de la formation

- Formation opérationnelle permettant aux managers et collaborateurs de :
  - Diagnostiquer rapidement une situation conflictuelle
  - Désamorcer les tensions avant escalade
  - Gérer les conflits interpersonnels ou collectifs avec méthode
  - Restaurer une dynamique de coopération durable
- **Approche pragmatique basée sur des cas réels, des mises en situation, des ateliers interactifs et des outils immédiatement applicables.**

## Programme détaillé – (FC04 - 14h)

### JOUR 1

- **Cerner le concept et le phénomène du conflit**
  - Définir le mot conflit et comprendre la polysémie du terme
  - Déceler les archétypes de réactions face à un conflit dans l'esprit collectif
  - Reconnaître les différentes caractéristiques et natures d'un conflit
  - Mesurer les impacts sur la performance collective et le bien-être individuel
  - Réfléchir aux rôles de l'entreprise dans la qualité du vivre-ensemble
  - Identifier les facteurs-clefs sources de conflits liés aux individus
  - Responsabiliser les managers face aux enjeux du conflit
  
- **Comprendre la dynamique conflictuelle et les mécanismes d'escalade**
  - Le cycle de vie du conflit
  - La genèse des conflits dans les organisations (Grille d'analyse issue d'une expérience empirique menée sur plus de 1 500 personnes)
  - Analyser les causes profondes d'un conflit (facteurs individuels, organisationnels, relationnels)
  - Les différents degrés et stades de développement d'une situation tendue
  - Les jeux psychologiques et mécanismes défensifs

### JOUR 2

- **Créer les conditions d'un dialogue constructif, juste et équilibré**
  - Décrypter le sens et la portée du langage verbal et non-verbal, vecteur essentiel pour le dénouement de situations tendues
  - Favoriser l'évolution des points de vue en pratiquant l'écoute active
  - Comprendre et gérer ses réactions émotionnelles, cognitives, et physiques
  - Lire vos émotions et celles des autres pour mieux les apprécier
  - Faire preuve de discernement face à ses biais cognitifs
  - Favoriser des échanges constructifs avec l'assertivité
  - Adapter sa posture et utiliser la communication non-violente
  
- **Passer d'un état conflictuel à la coopération renouvelée**
  - Retenir les étapes-clefs d'un processus de négociation
  - Prévenir durablement et avec méthodes les conflits
  - Choisir la stratégie idoine pour résoudre et/ou dépasser un conflit
  - Gérer des situations difficiles avec méthode : adopter les attitudes et les comportements facilitant la régulation des problèmes
  - Mener des entretiens de régulation de conflit structurés

### Informations essentielles et modalités pratiques

- **Durée** : 2 jours (14h), possibilité de répartir la session en journées non consécutives
- **Dates et sessions** : à définir selon demande
- **Horaires** : 9h00-12h30 ou de 13h30-17h00
- **Tarif intra-entreprise** : 1 750€ HT/Jour pour un groupe de 3 à 8 personnes ou 2 250€ HT/Jour pour un groupe de 8 à 12 personnes
- **Contact** : [contact@formations-management.fr](mailto:contact@formations-management.fr) - 09 72 17 24 12 (appel non surtaxé)
- **Lieu** : En présentiel dans vos locaux ou par système de visio-conférence

### Animation et moyens pédagogiques – points forts de la formation

- **Nombre de participants limité** pour s'occuper de chacun en traitant de ses cas spécifiques tout en favorisant l'échange collectif
- **Réflexion** : apports méthodologiques sur supports clairs et concis associés à de nombreux exemples et illustrations ; tests d'auto-évaluation ; débats-échanges structurés autour des pratiques individuelles et collectives ; étude de cas
- **Expérimentation** : exercices de prises de conscience par des jeux de rôles et/ou des mises en situations multiples ; bon équilibre entre théorie et pratique.
- **Assimilation** : exercices individuels ou en sous-groupes autour d'une méthode ou d'un outil pour favoriser l'appropriation ; élaboration de son plan d'action

### Évaluation et suivi

- **Avant la formation** : Identification des attentes et de l'objectif pédagogique ; Signature convention de formation ; Réalisation des tests de pré-requis
- **Pendant la formation** : Évaluation des acquis à chaque étape du stage ; Élaboration d'un plan d'action personnalisé avec objectif(s) définis en début et validé en fin de stage ; Diffusion de la liste d'émargement
- **Après la formation** : Évaluations de la formation sur tous ses aspects ; Réalisation du test en ligne des acquis post formation ; Attestation de formation ; Accompagnements personnalisés (modalités et possibilités sous conditions).