

# PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Classe virtuelle – 6 heures (2 x 3 heures)

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir la dynamique ascensionnelle du conflit pour mieux les prévenir et les réguler
- Adopter le bon style de résolution de conflits
- Mieux gérer la dimension émotionnelle en ayant conscience des besoins de chacun

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre que la logique de confrontation peut être positive
- Apprendre à anticiper : adopter la bonne posture, savoir repérer les signes avant-coureurs
- Être à l'aise dans la structure de sa communication et oser dire sans dégrader la relation

## PUBLIC

Tout public

4 participants minimum – 8 maximum

## MODALITES DE LA PRESTATION

**100% à distance**

Durée : 6h (2x3h avec une semaine d'intersession)

- 2 classes virtuelles interactives
- Autodiagnostic individuels en intersession

## EVALUATION DES CONNAISSANCES

A l'issue de la formation, seront envoyés au participant :

- Un questionnaire d'évaluation des connaissances
- Des fiches pratiques numériques récapitulatives

### Infos pratiques

#### REFERENCE

QVT002

#### MOYENS TECHNIQUES

Outils nécessaires :

un ordinateur avec caméra, microphone et sortie audio

#### PREREQUIS

Aucun

#### ANIMATION

Emmanuelle BORRITS  
Consultante coach spécialisée en  
Communication et  
Accompagnement des Evolutions  
Managériales

#### DATES

Session 1 :  
Les mardis 9 et 16 juin - 9h30-  
12h30

Session 2 :  
Les mardis 23 et 30 juin - 9h30-  
12h30

Session 3 :  
Les jeudis 2 et 9 juillet - 9h30-  
12h30

#### TARIF

580 € HT



# PROGRAMME

## Introduction

Présentation du cadre global dans lequel s'inscrit la formation, temps d'inclusion et partage des objectifs

## Le conflit, de quoi parle-t-on ?

Objectif de la séquence : Identifier les coûts et les bénéfices d'un conflit

- Son positionnement par rapport au conflit : cash ou diplomate ?
- Le conflit, positif ou négatif ?
- Les 7 apports du conflit

## Les sources du conflit

Objectif de la séquence : Définir ce qui amène au conflit

- Conflit larvé et conflit déclaré
- Différence entre un différend et un affrontement
- Les mots et attitudes générateurs de conflits

## Les processus du conflit

Objectif de la séquence : Savoir quand et comment agir pour éviter l'emballement

- Les parades pour déjouer les conflits
- Les pièges à éviter
- Savoir positionner son égo

## Prévenir les situations conflictuelles

Objectif de la séquence : structurer sa communication en se servant de nos 3 cerveaux

- Notre cerveau triunique : action, émotion, réflexion
- Nos 3 vecteurs de communication : verbal, non verbal et para verbal
- Dissocier les faits, les opinions et les émotions pour structurer sa pensée

## Gérer ses émotions

Objectif de la séquence : Décoder les éléments déclencheurs de ses émotions

- L'émotion est un message
- Comprendre ses besoins et ceux de l'autre
- Faire de son émotion un vecteur de communication

## S'entraîner à faire face au conflit

Objectif de la séquence : Être à l'aise avec l'utilisation d'un outil de communication

- Clarifier son intention et structurer son message
- S'affirmer en assumant son point de vue, oser dire : apports en Communication non violente
- S'entraîner pour être à l'aise dans n'importe quelle situation de tension (pro ou perso)

## Synthèse

Objectif de la séquence : établir son propre plan d'action

Quoi ? Comment et quand ? Les indicateurs de réussite.

## Clôture de la formation

Temps de partage entre les participants et l'animatrice



## METHODES PEDAGOGIQUES ET SUPPORTS

Alternance d'apports et de réflexion individuelle, vidéos, exercices d'application, mises en situation, échanges à partir de situations concrètes avec le groupe. Autodiagnostic entre les 2 classes.