

Renforcer son affirmation, prévenir et gérer les conflits

Formations intra / [Communication, relations et efficacité personnelle](#)

Objectifs pédagogiques

- Clarifier, formaliser et démystifier la notion de conflit.
- Identifier les causes déclencheuses d'un conflit pour pouvoir mieux le traiter.
- Comprendre les mécanismes personnels qui dégradent la qualité de ses relations.
- Intégrer les comportements qui développent son affirmation et préviennent les conflits.
- S'approprier les stratégies et techniques de gestion efficace d'un conflit.

Contenu de la formation

Définition de la notion de conflit :

- Histoire des conflits à travers le temps.
- Définition contemporaine du conflit.
- Causes statutaires et personnelles des conflits en entreprise.
- Etapes de l'escalade conflictuelle.
- Conséquences positives et négatives d'un conflit.

Prévention du conflit :

- Notion de divergence et mode de traitement.
- Notion de tension et méthode de diagnostic.
- Types de déviations comportementales et leurs conséquences sur ses relations au travail.
- Composantes verbales et non verbales de l'affirmation de Soi.
- Méthodes de traitement des situations relationnelles professionnelles délicates ou difficiles :
 - Exprimer une demande difficile.
 - Formaliser un refus.
 - Partager une critique délicate.
- Méthodes de gestion des situations de désaccords, de tensions ou de blocage.

Gestion du conflit :

- 5 stratégies de gestion de conflits en fonction du rapport "résultat attendu / préservation de la relation".
- Comportements qui font la différence dans la gestion de conflit (Communication Non Violente, ...).
- Méthodes pour trouver des accords gagnant-gagnant.

Méthodes pédagogiques

Module reposant sur une approche interactive dans laquelle le Participant prend conscience, s'approprie et met en pratique :

- Réflexion préparatoire en amont de la formation sur la base d'un Livret de Préparation.
- Réflexions individuelles ou collectives en minigroupes avec [Wooclap](#).
- Administration de tests pour comprendre ses mécanismes personnels.
- Restitutions et partages d'expériences en plénière.
- Préparation en minigroupes de mises en situation, sur la base de cas concrets issus de la réalité des participants.
- Mises en situation en plénière et débriefing collectif des prestations.

Les plus de cette formation

- Module de formation intra permettant d'intégrer les spécificités de votre culture d'entreprise et de personnaliser les exercices sur des situations issues de la réalité des Participants.
- Fil conducteur progressif permettant aux Participants de prendre conscience de leurs besoins, de gagner progressivement en confiance, d'intégrer les bonnes pratiques, d'être accompagnés tout au long du module par un [Coach certifié](#) et de mettre en œuvre dès la sortie de formation des concepts concrets et opérationnels.
- 65% du temps consacré aux travaux pratiques, exercices et mises en situation qui permettent une rapide montée en puissance.

Durée de la formation

14 h sur 2 jours consécutifs.

Profil des participants et Pré-requis

Aucun pré-requis particulier pour participer à cette formation qui s'adresse à tout collaborateur qui souhaite développer ses relations professionnelles, à l'interne et à l'externe, dans une logique d'affirmation de Soi et de respect des Autres.

Évaluation des acquis

- Évaluation individuelle des Participants à l'issue de chaque exercice.
- Résultats des tests réalisés en session.
- Administration d'un Questionnaire à Réponse Unique (QRU) en de fin de formation et remise d'une attestation de stage précisant leur niveau d'acquisition.
- Remise d'un support d'évaluation à froid à compléter par les Participants et leur Responsable hiérarchique "post formation" .

Équipements des participants

- Matériel de prise de note personnel.
- Smartphone avec lecteur de QR-code.
- Pour le distanciel : un ordinateur équipé d'une caméra, d'un micro et une adresse mail par participant.

Supports pédagogiques

- Livret de Préparation (papier et/ou digital) adressé avant la formation.
- Apports pédagogiques vidéoprojetés.
- Fourniture des tests et énoncés d'exercice (papier et/ou digital).
- Support de synthèse des apports pédagogiques (papier ou digital).

Qualités des intervenants

- Un Ingénieur Pédagogique et animateur référent, étant Consultant, Formateur, [Coach certifié](#).
- Des Consultants-Formateurs, [Coachs certifiés](#), experts en techniques et comportements de communication, de gestion des relations interpersonnelles, du conflit, respectant la [déontologie](#) de l'Institut.

Conditions d'intervention

Prestations sur mesure : modalités d'intervention (distanciel, présentiel, ...), tarifs, délais d'accès, [accueil des personnes en situation de handicap, nous consulter](#).

 [Contactez-nous](#)