

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Identifier la nature et les mécanismes du conflit
- Adopter une communication et une posture adaptées pour prévenir les situations délicates
- Anticiper les conflits et y faire face
- Négocier une sortie du conflit profitable à toutes les parties

## Public

Toute personne souhaitant prévenir et gérer de manière optimale les situations conflictuelles

## Prérequis

Aucun

## Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

## Durée

2 journées (14 heures)

## Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Intervenant-e expérimenté-e et spécialiste en communication et gestion de conflits  
Méthode active et participative  
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes, études de cas et mises en situation pratiques.  
Approche basée sur l'expérience des participants.

## Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur  
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

## Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant-e

Complétion par l'intervenant-e d'un suivi d'acquisition des objectifs pédagogiques.

## Identifier le conflit

- Nature, sources, causes et éléments déclencheurs du conflit
- La négativité
- Les étapes d'évolution du conflit

## Communiquer en situation de tension

- Les filtres de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Comprendre et anticiper les attentes pour prévenir les situations tendues
- Prévenir le conflit par la communication :
  - Respecter le point de vue de l'autre
  - Sortir de l'opposition
  - Identifier les sous-entendus nuisibles

## Résoudre le conflit

- Les notions de contrainte et de pouvoir
- Identifier les points d'accord et de désaccord
- Identifier les préalables à l'accord mutuel
- Analyser et aménager la structure du rapport de place entre soi et son interlocuteur
- Faire preuve d'ouverture et d'écoute pour rétablir la confiance
- Faire preuve d'assertivité dans la résolution

## Régulation, médiation ou arbitrage

- Mettre en place une médiation
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu