

## Gestion des tensions et conflits

Acquérir les outils pour mieux gérer les tensions et conflits

Durée : 21 heures (3 jours)/ Possibilité de sessions par demi-journée

Horaires : matin : 9h-12h / après-midi : 13h-17h

### Profils des stagiaires

- Tout public

### Prérequis

- Avoir une expérience professionnelle dans l'accompagnement de groupe

### Objectifs pédagogiques

Être capable de :

- Affronter une situation conflictuelle
- Appréhender les comportements humains
- Analyser le conflit pour mieux le surmonter
- Favoriser l'écoute, la communication et la compréhension mutuelle
- Accompagner la sortie du conflit

### Contenu de la formation

- Comprendre les origines du conflit
- Désamorcer les situations de tension et conflit
- Prévenir et mieux appréhender les difficultés relationnelles
- Dépasser ses blocages émotionnels, perceptifs, culturels
- Aborder les problématiques sous d'autres perspectives

### Programme de la formation

#### Module 1 : Comprendre la notion de tension et de conflit

- Appliquer un cadre qui favorise l'ouverture et la négociation
- Distinguer la tension et le conflit
- Identifier les facteurs déclenchants
- Identifier les degrés de tensions et conflits

#### Module 2 : Développer une approche de confrontation productive

- Formuler ses besoins et ses attentes
- Favoriser les échanges authentiques
- Stimuler les interactions afin de faire émerger les solutions
- Agir en facilitateur

### **Module 3 : Construire une stratégie positive pour surmonter le conflit**

- Identifier les personnalités 'difficiles'
- Comprendre le fonctionnement des profils
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Gérer le conflit par la gestion des émotions

### **Module 4 : Préparer la sortie du conflit**

- Acquérir les compétences clés pour prévenir le conflit
- Établir un suivi
- Dédire un enseignement
- Identifier les axes d'amélioration pour mieux appréhender le futur

## **Organisation de la formation**

### **Modalités**

Effectif entre 1 et 12 participants

Formation en classe virtuelle

### **Equipe pédagogique :**

**Formatrice : Marie MARTIN**

#### ✓ **Domaines d'intervention et d'expertise**

Management des organisations sur la conduite du changement et sa mise en place auprès des équipes/ coaching d'équipe sur des problématiques d'efficacité opérationnelle/ Médiation et gestion de conflit/ Conception et animation de formation

#### ✓ **Parcours professionnel**

Manager d'équipe / Formatrice / Conseillère en évolution professionnelle / Coach / Médiatrice / Dirigeante fondatrice Respire Coaching Pro

#### ✓ **Formations**

Animer et diriger une équipe/ Master Marketing et Management International/ Master Gestion des Ressources Humaines et Relations Sociales/ Formation de formateur/ Certification au métier de Coach professionnel (Titre enregistré au RNCP niveau7)/ Certification Praticien PNL/ Process Communication Model/ La méthode ComProfile/ Analyse Transactionnelle (Base 101)/ DU : Droit et Pratiques de la médiation en matière civile, commerciale et sociale

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Outils et mise en situation
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition de documents supports
- Questionnaire de satisfaction

### **En distanciel**

- Plateforme de visio-conférence
- Paperboard virtuel

### **Dispositif de suivi de la formation**

- Feuilles de présence
- Relevé du temps de connexion

### **Évaluation des compétences**

- Maîtrise des techniques
- Questions orales ou écrites
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Auto évaluation des acquis
- **Sanction finale** : Un certificat de réalisation (remis au stagiaire à l'issue de la formation) + l'OpenBadge
- **Accessibilité** : Accessible pour les personnes à mobilité réduite et aménagement possible en fonction du type de handicap (prévenir avant le début de la session)

### **Coût :**

- ✓ 2150 € HT (TVA non applicable art. 261.4.4 du CGI)
- ✓ Ce prix comprend les 3 jours de formation et la documentation pédagogique
- ✓ Repas, hébergement et transport non inclus
- ✓ Inscription prise en compte selon les conditions du contrat

(màj : 10/04/24)