

## FICHE PROGRAMME - FORMATION 2021

### « Prévenir et gérer les conflits »

#### Public et prérequis

Tout professionnel  
Pas de prérequis particulier

#### Dates et lieux :

✓ 18 novembre 2021 - Saint Malo

#### Durée :

✓ 1 jour - 7 heures

#### Formateur :

✓ Coach certifié en développement personnel et consultante RH

#### Coût

Coût de la formation : 250 € /pers

Possibilité d'intervenir en **intra**

#### Pédagogie

La démarche pédagogique est interactive, basée sur le partage d'expérience.

La formation utilisera différentes méthodes pédagogiques, et notamment :

- ✓ **Des apports théoriques** et rappels de connaissances avec diaporama, schéma, brainstorming
- ✓ **Des partages de pratiques** et expériences professionnelles
- ✓ **Un autodiagnostic « mon profil dans le conflit »** et sur le niveau d'assertivité

#### CONTEXTE

Bien communiquer est la clé pour des relations sereines. L'objectif de ce programme est d'identifier les comportements négatifs en comprenant leurs mécanismes, et de pouvoir mettre en place des outils plus collaboratifs afin de prévenir les situations de tension.

Grace à la présentation de différentes techniques, le participant pourra créer les conditions favorables d'une relation sans tension, agir pour favoriser des échanges de qualité et prévenir les conflits ou à défaut s'en prémunir.

#### OBJECTIFS

- ★ Identifier les différents types de conflits et en comprendre les mécanismes
- ★ S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit
- ★ Développer son assertivité et mobiliser ses ressources pour prévenir les conflits

#### PROGRAMME

##### I - Comprendre le conflit

- ✓ Les différents types de conflits et leurs caractéristiques
- ✓ Repérage des signes précurseurs et éléments déclencheurs
- ✓ La nature du conflit et ses causes véritables
- ✓ Les acteurs du conflit

##### II - Gérer le conflit et en sortir

Reconnaître les comportements en situation conflictuelle et résoudre un conflit ouvert

- ✓ Les attitudes dans le conflit
- ✓ Les comportements refuges et les conduites inefficaces
- ✓ Les 5 modèles de résolution des conflits et le choix du mode de résolution de conflit
- ✓ Comment trouver un consensus ?

Utiliser la communication en situation conflictuelle : l'assertivité

- ✓ Les bases de la communication non violente
- ✓ La communication positive, la reformulation - Méthode DESC

##### III - Prévenir le conflit

- ✓ La maîtrise de soi et le comportement assertif
- ✓ Le développement de la coopération
- ✓ Le champ des émotions : accepter ses émotions et reconnaître celles de ses interlocuteurs
- ✓ La régulation grâce à l'outil DESC

✓ **Des mises en situation et jeux de rôles** pour s'exercer aux techniques développées : *savoir dire non, savoir formuler une critique, négocier un compromis....*

✓ **Un travail individuel** au travers d'un plan d'action personnalisé pour prévenir ou gérer autrement les conflits

---

### Support

Chaque participant reçoit un livret pédagogique regroupant les différents éléments de la formation

## ATTESTATION

**Une attestation d'assiduité et de fin de formation** est remise par l'AUB Santé à l'issue de la prestation.

## SUIVI ET EVALUATION

- ✓ En amont de la formation, les participants renseignent un questionnaire visant à identifier leurs attentes pour une meilleure adaptation du formateur
- ✓ Tout au long de la formation, le formateur vérifiera la bonne compréhension et l'acquisition des connaissances
- ✓ La participation à la formation validée par l'émargement conditionne la validation des compétences
- ✓ A l'issue de la formation, les stagiaires seront amenés à auto-évaluer l'apport de connaissances et de compétences et leur satisfaction
- ✓ A distance de la formation, un questionnaire interroge les participants sur la mise en œuvre opérationnelle des compétences et connaissances acquises, et des axes d'amélioration identifiés lors de la formation