

# COMPRENDRE ANTICIPER RÉSOUDRE LE CONFLIT

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir une meilleure compréhension du conflit
- Appréhender les enjeux et les mécanismes du conflit
- Comprendre les relations interpersonnelles et leurs incidences dans la gestion du conflit
- Élaborer une stratégie de résolution du conflit



### PUBLIC

Professionnels de l'encadrement, des ressources humaines, de l'accompagnement



### PRE-REQUIS

Aucun



### DUREE

4 jours (24 heures)



### NOMBRE DE PARTICIPANTS

En collectif : 6 mini – 10 maxi  
ou en individuel



### CONTACT

Pour plus d'informations ou pour organiser cette formation en intra

[06 11 45 23 51](tel:0611452351)

[contact@alternativ-formation.com](mailto:contact@alternativ-formation.com)



Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.



### TARIF sur devis



## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. Identifier les mécanismes et les enjeux du conflit

- Composantes du conflit
- Dimensions et typologies du conflit
- Phases émergentes du conflit
- L'élément émotionnel dans le conflit
- Impacts négatifs et positifs du conflit

### 2. So face au conflit

- Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- Mieux connaître son attitude naturelle face au conflit par l'autodiagnostic de Thomas-Kilmann
- Comprendre les attitudes face au conflit selon Porter
- Prendre conscience de ses réussites, de ses qualités et de ses compétences

### 3. So dans la relation à l'autre

- Les positions de perceptions selon l'approche PNL
- Le cadre de référence commun
- L'observation objective selon l'approche de la CNV
- La communication assertive selon la méthode DESC
- L'écoute active

### 4. Élaborer une stratégie de résolution du conflit

- Analyse du conflit selon la méthode QQCOQP
- Outils de résolution du conflit
- Position du médiateur

## EVALUATION

- Évaluation des connaissances à chaud : Quiz à l'issue de chaque journée
- Évaluation de la formation
- Suivi de formation : chaque participant dispose d'un crédit mail à utiliser dans les deux mois qui suivent la fin de la formation. (échange téléphonique ou visio avec le formateur)
- Remise d'un attestation de participation.
- Livret du stagiaire

## MODALITES et MOYENS PEDAGOGIQUES

Les notions théoriques sont abordées par le biais :

- de supports audiovisuels, supports de contenus, exercices pratiques d'application, livret du stagiaire
- d'exercices de mises en situations de communication
- d'activités de découverte de soi sollicitant à la fois les sens, la partie rationnelle et émotionnelle des participants
- de temps de mises en commun et partages d'expériences
- d'analyses de pratiques
- d'échanges théoriques pour recadrer les concepts de réflexions à partir des demandes du groupe

La formation se situe dans un mouvement entre théorie et pratique. Le formateur travaille avec les participants à une co-construction de nouveaux savoirs et de nouvelles aptitudes facilitatrices de changement.

Au terme de la formation, les participants seront invités à identifier des pistes d'actions concrètes.