
Programme de Formation

Gestion des conflits en milieu professionnel : comprendre, prévenir et réguler les situations conflictuelles

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout public



Objectifs pédagogiques

- Identifier les situations de tension et les conflits latents.
- Analyser les causes et mécanismes des conflits.
- Définir son périmètre d'action face à une situation conflictuelle.
- Adapter sa posture et sa communication pour réguler un conflit.
- Mobiliser des outils adaptés pour gérer durablement les situations conflictuelles.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les conflits et leurs mécanismes

Définition et représentations du conflit.

Conflits latents et déclarés.

Origines et facteurs déclencheurs.

Dimensions individuelles, collectives et organisationnelles.

Dynamique conflictuelle et escalade.

Rôle des émotions dans les situations conflictuelles.

Après-midi : Communication et posture en situation conflictuelle

Bases de la communication interpersonnelle.

Communication verbale et non verbale.

Distinction entre faits, opinions et ressentis.

Principes de la communication non violente.

Analyse transactionnelle et comportements relationnels.

Jour 2

Matin : Outils d'analyse et de régulation des conflits

Typologies et degrés de conflits.

Aspects constructifs et destructifs du conflit.

Triangle dramatique et jeux relationnels.
Styles de gestion des conflits.
Outils de régulation : médiation, arbitrage, méthode DESC.

Après-midi : Agir et sécuriser les situations conflictuelles

Processus de régulation des conflits.
Techniques de négociation et recherche de solutions.
Gestion du stress et des émotions.
Développement de l'assertivité et de l'empathie.
Élaboration de règles de fonctionnement collectif.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.