

## Gestion des conflits : identifier les risques, comprendre le processus et se positionner en situation de conflit

*Nombreuses sont les situations où le processus de conflit s'enclenche et présente des risques durables, pour la conduite d'actes professionnels et/ou pour la qualité de vie au travail. Le conflit s'inscrit dans plusieurs mécanismes qui relèvent tant du processus de conflit, des jeux relationnels que de la gestion des émotions et de la communication. Cette formation vise à aborder tous ces déterminants du conflit pour permettre aux stagiaires d'en déjouer les pièges et de mieux prévenir les situations conflictuelles.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Tout Professionnels

### Prérequis

- Avoir déjà été confrontés à des situations de conflit au travail

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les mécanismes qui sous-tendent les tensions, le conflit et l'agressivité
- Mieux se connaître pour prendre du recul pour mieux comprendre, mieux agir
- Développer postures et réflexes de communication en logique de prévention des conflits
- Développer son assertivité et renforcer sa confiance
- Gérer les conflits positivement
- Gérer l'agressivité avec la CNV
- Mettre en œuvre de nouveaux réflexes

### Contenu de la formation

- Apports théoriques
  - le processus du conflit
  - les différents types de conflits en situation professionnelles
  - l'effet d'escalade
- Les attitudes face au conflit
  - modèle Thomas et Kilmann
- Les outils de l'analyse transactionnelle
  - états du Moi (Berne)
  - positions dominantes
  - drivers(Kahler) et les niveaux logiques (Dilts)
- Les recours face au conflit
- La théorie du facteur humain (Schutz)
- Les postures verbales et non verbales
  - amplificateurs de conflits (jeux psychologiques)
  - désamorçeurs (écoute active de Rogers, apports de la CNV et de la PNL)

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Juliette BOURGER-SUPPER

Consultante, formatrice et coach professionnelle certifiée. Intervenante auprès d'étudiants, de professionnels et de cadres médico-sociaux. Consultante et formatrice sur les thématiques du management bienveillant, de la posture professionnelle, de la gestion du stress et de l'agressivité, du travail en mode projet dans le champ médico-social et de la cohésion d'équipe

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques croisés avec des situations proposées par les apprenants
- Etude de cas concrets
- Mises en situation (jeux de rôles)
- Quiz en salle
- Observation de la participation active aux mises en situation
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Formulaires d'évaluation à froid de la formation, envoyé 3 à 6 mois après l'action de formation.