

# DETECTER LES TENSIONS, DESAMORCER ET RESOUDRE LES CONFLITS

Code produit : 1CONF\_FOAD / Version : v2

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les origines d'un conflit et la courbe d'escalade du conflit
- Connaitre et appliquer les différentes stratégies de résolution de conflit en fonction des enjeux
- Développer l'écoute active et d'affirmation de soi au travers d'une communication non violente et assertive
- Savoir mener un entretien de gestion de conflit

## PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Tout public

## PREREQUIS

Aucun

## MODALITES

**Durée** : 7h. Formation totalement réalisée en distanciel - Parcours de 2 ½ journées de 2 heures de classe virtuelle (visio) auxquelles s'ajoutent environ 1h en asynchrone, précédant ou suivant les temps de regroupement.

**Type** : Distanciel

**Assistance technique et pédagogique** : Chaque participant recevra, en même temps que sa convocation, des liens et codes d'accès à notre plateforme sécurisée dédiée, ainsi qu'un livret d'instructions pour son utilisation. Il pourra s'il le souhaite tester et contacter au besoin notre support pour l'utilisation des outils de la formation à distance.

**Méthodes et moyens pédagogiques** : Transmis à chaque participant : support de la formation + accès à notre plateforme Mytalents pour les exercices, les liens vers les vidéos...

**Nature des travaux demandés** : Quizz, tests, auto-évaluation, plan d'actions

**Validation des acquis** : Attestation en fin de formation

**Sanction de la formation** : Certificat de réalisation

**Profil de l'intervenant** : Formateur spécialisé dans le domaine

## PROGRAMME

---

❖ **MODULE 1 (3 heures de formation, synchrone : 2 heures, asynchrone : 1 heure)**

**Caractériser et Analyser un conflit**

- **Qu'est-ce qu'un conflit ? Définition**
- **Apprendre à caractériser le conflit**
  - Les types, les sources et les phases du conflit
  - Les indicateurs annonciateurs d'un conflit
- **Connaître les différentes stratégies de résolution de conflits**
  - Mon attitude face au conflit
  - Les 5 stratégies : force et faiblesse de chacune, quand les adopter ?

*Asynchrone :*

*Quizz sur la séquence 1 : Etat des lieux des connaissances*

*Questionnaire DIR-C : mon attitude face au conflit*

❖ **MODULE 2 (3 heures de formation, synchrone : 2 heures, asynchrone : 1 heure)**

**Mettre un entretien de désamorçage ou de gestion des conflits**

- **Posture et méthode :**
  - Le principe de l'écoute active
  - Gestion des émotions
- **Pratiquer la communication non violente/assertivité**
  - Retour sur l'exercice asynchrone : développer son assertivité
  - Les principes de la communication assertive
  - Outil DESC pour développer son assertivité
  - Définir son plan d'actions, ses priorités et ses objectifs

*Asynchrone :*

*Auto-évaluation Ecoute active*

*Test de Gordon – Suis-je assertif ?*

*Définir mon plan d'actions personnalisé et me fixer des objectifs*

La formation comprend 2 séquences. Chacune des séquences est encadrée par des temps asynchrones qui constituent des temps forts de la formation : auto-diagnostic, articles, vidéos, tests etc. Chacun des exercices et apports réalisés en temps asynchrone fait l'objet d'un temps de partage au démarrage du temps synchrone suivant. Les temps synchrones comportent aussi des temps de réflexion individuelle et des exercices.

Chaque participant est conduit tout au long de la formation à identifier ses points d'appuis et ses axes de progrès et, en fin de formation, à formaliser son propre plan de développement.

## LES + ASFO

---

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.