



www.orrea.net



Présentiel
Distanciel
Multi Modalités

GERER LES TENSIONS ET LES CONFLITS

FF-COMM 001
MAJ 01.2024 - V2.0

Public visé

Tout public souhaitant mieux gérer les situations conflictuelles dans leur vie professionnelle au quotidien

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- **Savoir identifier les prémices d'une situation conflictuelle**
- **Comprendre les motivations et la stratégie de leurs interlocuteurs au quotidien, et en situation conflictuelle**
- **Adopter une attitude positive et constructive - l'assertivité, pour résoudre les situations conflictuelles du quotidien**
- **S'affirmer en situation conflictuelle et d'adopter le comportement, les méthodes de résolution et les stratégies adéquats pour réguler et sortir du conflit**
- **Aborder plus sereinement les situations conflictuelles**, grâce aux outils, méthodes et techniques acquises tout au long de la formation

Modalités et techniques pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de mises en situation pratiques et d'échanges d'expérience.
- Questionnaires de positionnement et exercices pratiques
- Simulations et jeux de rôles, restitution individualisée

Qualification intervenant(e)s

Les formateurs disposent des compétences professionnelles, techniques, pratiques et théoriques en rapport avec le domaine des connaissances concernées, et ont la capacité de les transmettre.

Méthode et modalités d'évaluation

- Questionnaire de recueil des besoins en amont
- Quizz de connaissances
- Attestation de formation

Accès à la formation

- Ouverture de session à tout moment, sur demande
- 12 stagiaires maximum par session
- Lieux : Inter (accès PMR) – Intra (en entreprise)
- Accessibilité Handicap
- Demandez notre Référente Handicap : Coraline HELEINE

Pré-requis

Pas de pré-requis nécessaire

Parcours pédagogique

Les principes fondamentaux de la communication

- Notions de bases sur la communication interpersonnelle
- Les freins à la communication
- Les bonnes pratiques des relations interpersonnelles

Comprendre et analyser son environnement pour mieux le gérer

- Comprendre les notions de complexité et d'incertitude
- Identifier les acteurs, leurs enjeux et positionnement
- Approche socio dynamique : stratégie des alliés

Comprendre le conflit

- Comprendre les causes et les mécanismes d'un conflit
- Savoir différencier les types de conflit
- Comprendre les comportements sources de conflits

Gérer ses émotions

- Comprendre ses émotions
- Identifier le rôle des émotions au quotidien
- Réguler ses émotions et celles d'autrui

Les atouts de l'assertivité

- Savoir dire oui et apprendre à dire non quand on le souhaite
- Formuler clairement ses demandes
- Faire face à un conflit avec un de ses collègues
- Faire face à un conflit avec sa hiérarchie

Les outils et techniques de résolution de conflits

- Régulation, médiation, arbitrage : à chaque type de conflit sa solution
- Les étapes d'une négociation réussie
- Savoir argumenter et convaincre
- Le recadrage positif, l'humour, le repositionnement « gagnant/gagnant »
- Conclure une situation conflictuelle

Les traits de personnalité difficiles à gérer dans le monde professionnel

- Galerie des portraits
- Comment agir et réagir par rapport à chaque profil
- Les jeux psychologiques

Durée

- 2 jours soit 14h

Tarifs de la formation

- Tarifs Intra : 900 € nets de toutes taxes par jour pour un groupe de 10 à 12 personnes
- Tarifs Inter : 450 € nets de toutes taxes par jour