

## Prévention des risques psychosociaux Gestion des conflits

**Durée** : 2 journées – 14 heures



**Distanciel**

**Public** : Tout public

**Objectifs** :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

**Pré-requis** : Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

**Effectif maximum / groupe** : 7 participants

**Méthodes pédagogiques** : Alternance d'exposés théoriques, d'études de cas pratiques, de jeux de rôles.

**Moyens** ordinateur portable – vidéo – livret pédagogique

**Modalités d'évaluation des acquis** : Evaluation des savoirs et des savoir faire tout au long de la formation

**Document de fin de stage** : attestation

**Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap** : nous sommes en mesure de vous proposer un parcours adapté à vos contraintes, n'hésitez pas à nous contacter



**En amont de la formation :**

Un entretien de 30 minutes avec le responsable de la formation ou responsable de service permet d'identifier la problématique du public à former afin de mettre en place les modules les plus adaptés.

## PROGRAMME

### Jour 1

#### Matin

##### 9h00 - 10h30

- Introduction : Présentation de la méthodologie et du programme de formation.
- Brise-glace : Présentation croisée.
- Établissement des règles du groupe : définition des valeurs.
- Recueil des attentes individuelles en lien avec les objectifs.
- Introduction aux concepts de conflit, de violence, d'incivilité.

##### 10h45 - 12h30

- Identification des facteurs et origines des conflits.
- Exploration de la mécanique du conflit.
- Distinction entre un conflit et un problème.
- Discussion autour des différents types de conflits et leurs composantes.
- Identification des différentes phases d'un conflit.
- Autodiagnostic : Identifier son propre style face au conflit.

#### Après-midi

##### Jusqu'à 15h30

- Séminaire : Qu'est-ce que communiquer ?
- Étude de la communication verbale, paraverbale, et non verbale.
- Discussion autour des difficultés de communication pouvant mener à des conflits.

##### 15h45 - 17h00

- Exploration des positions de vie et les interactions.
- Session sur la gestion des émotions : Identifier et comprendre ses émotions.

## **Jour 2 - Gestion de Conflits**

### **Matin**

#### **9h00 - 10h30**

- Synthèse de la veille et discussion sur la stratégie de communication.
- Présentation des éléments clés pour une communication efficace.

#### **10h45 - Pause**

- Introduction à la Communication Non Violente (CNV) : principes et applications.
- Techniques d'écoute : verbale, paraverbale et non verbale.
- Exercices pratiques : reformulation, distinction entre faits, opinions et ressentis.
- Atelier : Décrire ses sentiments et comprendre l'impact de l'interprétation.

### **Fin de Matinée**

- Session approfondie sur l'identification des besoins.
- Discussion : "La violence comme expression de l'intensité des sentiments vécus".

### **Après-midi**

- Formation sur l'expression de la demande.
- Exploration des différentes formes de demande et leur impact sur la communication.

### **Après-midi (suite)**

- Techniques de gestion de conflit : DESC et OSCAR.
- Apprendre à "dire non" dans le respect de l'autre.
- Exercices de médiation : Gestion d'un conflit entre deux personnes.
- Élaboration d'un plan d'actions d'amélioration : définir des objectifs et des mesures concrètes.

### **Fin d'après-midi**

- Évaluation des acquis : auto-évaluation et feedback du formateur.
- Retour sur la satisfaction vis-à-vis de la formation : partage d'expériences et de points d'amélioration.
- Clôture de la formation par le formateur et/ou un représentant de vos services.