

# PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS



## Distanciel

3 classes virtuelles,  
1h + 2h + 2h , soit 5h +  
activités en intersessions



Formation animée par **Aurélie ANDRISSE**

Formatrice, coach et Consultante spécialisée en management et communication.



## OBJECTIFS

- Mieux comprendre les mécanismes générant des conflits
- Appréhender les conséquences des conflits sur les individus
- Savoir prévenir et désamorcer un conflit
- Communiquer en situation de conflit



## PROGRAMME

**CLASSE VIRTUELLE 1** | Objectifs et enjeux de la formation / Présentation de la « maison aux personnages » pour s'auto-positionner / Quiz de partage des représentations sur le conflit / Les distorsions de la communication

**Intersession** : Réfléchir à son émotion dominante et à son mode de résolution des conflits par défaut + vidéo à visionner

**CLASSE VIRTUELLE 2** | Travaux en sous-groupes : partage des situations de conflits (points communs et définition de ce qu'est un conflit) / Les différents types de conflits et leurs déclencheurs / L'intelligence émotionnelle comme levier de résolution / La colère, émotion du conflit / Technique de régulation des émotions en 5 temps + mise en pratique sophrologique / Détecter les émotions et les besoins, pour soi et les autres, les prendre en compte / L'importance de l'écoute active + de mise en situation d'écoute active en binômes

**Intersession** : Identification de vos situations conflictuelles en milieu professionnel : comment faire face à quelqu'un qui...(Listez quelques situations qui vous mettent en difficulté) / Réflexion sur ses valeurs au travail

**CLASSE VIRTUELLE 3** | L'importance de comprendre ses valeurs pour mieux comprendre ses réactions / Retours sur les situations de tension/conflit vécues en situation professionnelle et cas pratiques + présentation de la boîte à outils du conflit (méthode DESC, métacommunication, le contrat relationnel...) / Expérimentation d'un temps d'intelligence collective (co-développement professionnel) au profit d'un.e des stagiaires

**Pour poursuivre** : Construire et mettre en œuvre son plan d'action individuel



**Pour qui ?** Toute personne souhaitant faire face de façon plus efficace aux situations de conflit

**Prérequis** : Aucun

**Méthodes mobilisées** :

- + 3 classes virtuelles actives, ludiques et participatives
- + Des séquences variées et rythmées : alternance d'apports sur les concepts clés, d'exercices pratiques, d'activités Klaxoon
- + Des intersessions pour consolider les acquis des classes virtuelles et ancrer durablement les bons réflexes : Vidéo erreur/modèle, exercice
- + Animation vidéoprojetée

**Modalités d'évaluation** : Quiz ou Aventure Klaxoon après la formation pour évaluer les acquis

**Modalités d'accès** : Formation à distance animée à partir d'une plateforme collaborative (Zoom, WebEx ou Teams).

- > Disposer d'une connexion Internet, d'un ordinateur et idéalement d'un casque.
- > Une assistance technique et pédagogique est assurée par ERYs auprès du participant.

**Accessibilité** : Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique aux personnes en situations de handicap.



- > 590 € HT par pers.
- > Intra entreprise : Nous consulter