



## OBJECTIFS FORMATION

- Identifier, analyser et hiérarchiser un conflit collectif ou individuel
- Comprendre les principales causes et déterminer les moyens d'action
- Savoir mobiliser ses connaissances afin de proposer des solutions adaptées à la prévention et à la résolution de conflits en restant maître de soi

## MOYENS PÉDAGOGIQUES & MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Échange interactif
- Support papier et informatique
- Mises en situation
- Exercices en groupe
- QCM



**Durée** : Trois jours

**Date** : à déterminer

**Délais d'accès** : trois semaines

**Lieu** : Intra-entreprise à partir de un stagiaire

**Extra-entreprise** - entre trois et 12 stagiaires (optimal huit stagiaires)

**Tarif** : Sur devis

**Contact** : [formation@axelperf.com](mailto:formation@axelperf.com) ou au 04.68.05.49.65

Prise en charge OPCO ou autres : accords préalable ou acompte

Public : tout public

Version du 31/01/2024

Formateur : Alexandra Cauquil

### MODULE 1 : IDENTIFIER LES PRINCIPALES CAUSES DÉCLENCHANT UN CONFLIT

- Définition de la notion de conflit
- Types de conflits
- Analyse de situations professionnelles

### MODULE 2 : SAVOIR PRÉVENIR LE CONFLIT

- Identifier les principales causes déclenchant un conflit
- Être attentif à sa posture
- Test et étude de cas

### MODULE 3 : REPÉRER LES DIFFÉRENTS COMPORTEMENTS AVEC LE TRIANGLE DRAMATIQUE

- Repérer les différents comportements avec le triangle de Karpman (Victime-Sauveur-Persécuteur)
- Simulations et analyses de vécus des participants

### MODULE 4 : LES OUTILS POUR LA PRÉVENTION DES CONFLITS

- Coopération
- Relation gagnant-gagnant
- Les émotions
- Analyse vidéo des émotions

### MODULE 5 : ADOPTER LA BONNE POSTURE AFIN DE GÉRER UN CONFLIT

- Outil DESC
- Recadrer sans agressivité
- Jeu de rôle du médiateur
- Savoir déléguer

### MODULE 6 : TESTER SA CAPACITÉ À INFLUENCER AFIN DE SORTIR EFFICACEMENT DU CONFLIT

- Comprendre la notion positive du mot « influencer »
- Mise en situation

### MODULE 7 : ACTIONS ET OUTILS À DÉVELOPPER AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT AFIN DE RÉSOUDRE UN CONFLIT

- Actions simples afin d'éviter le conflit récurrent
- Actions simples afin de résoudre efficacement le conflit
- Réflexion par groupe et échanges en collectif

### MODULE 8 : MISE EN SITUATION RÉELLE

- Tester les connaissances des participants sur le sujet du conflit
- De la prévention à la résolution par le théâtre forum