

# Mieux gérer tensions et conflits

## Acquérir une méthode efficace

Ce stage peut participer au dispositif de prévention des risques psychosociaux

### PUBLIC

---

Tout professionnel confronté à un conflit dans le cadre professionnel et souhaitant acquérir une méthode efficace

Pré-requis : aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à cette formation

### OBJECTIFS

---

Acquérir une méthode constructive pour favoriser la résolution des conflits

Savoir établir un diagnostic sur les causes et les enjeux

Savoir anticiper la récurrence des tensions et des conflits

### CONTENU

---

#### *1<sup>ère</sup> partie (3h) : Les facteurs clés pour la désescalade*

- Construire le cadre d'une approche constructive
- Les différentes stratégies de résolution de conflits

#### *2<sup>ème</sup> partie (8h) : Etablir un diagnostic*

- Analyser et objectiver la situation – L'outil des 3 niveaux
- Clarifier les enjeux majeurs pour chaque protagoniste – Mises en situation
- Comprendre l'origine du conflit avec des clés de décodage

#### *3<sup>ème</sup> partie (3h) : Entrer dans une phase de résolution*

- Construire et évaluer les solutions – Grille d'analyse
- L'attitude d'authenticité-adaptation – Les critères pour un positionnement ajusté
- Repères et clés d'efficacité pour favoriser la communication et la compréhension

Synthèse, plan d'action et bilan

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

Approche méthodique guidée

Apports théoriques

Travaux en groupe (8 à 12 personnes maximum)

Fiches outils, grilles d'observation

Mises en situation

### ANIMATEUR

---

Formateur en relations humaines agréé par PRH (Personnalité et Relations Humaines)

## SUIVI ET ÉVALUATION

---

Une **analyse des besoins** est effectuée avant le stage. Un **bilan** est proposé aux stagiaires en fin de stage. Un **suivi** individuel est proposé afin de favoriser la mise en application.

En fin de stage, une **attestation de formation** est remise, comprenant les résultats de l'**évaluation des acquis de la formation**.

## ÉVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION

---

*L'évaluation des acquis est complétée en fin de formation, à partir de l'observation du stagiaire par le formateur au cours de l'intervention, en fonction du critère ci-dessous :*

*En cours d'acquisition :*                      degré de 1 à 3 (de manière croissante)

*Le stagiaire est apprécié par le formateur, sur les domaines suivants :*

1	2	3	Savoir établir un diagnostic en identifiant les causes principales des conflits
1	2	3	Avoir intégré les repères et les clés de décodage et d'analyse des conflits
1	2	3	Comprendre les étapes clés de la méthode de résolution

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

---

Notre règlement intérieur est remis à l'entreprise et au(x) stagiaire(s).  
Il appartient à l'entreprise et à chaque stagiaire de s'engager à le respecter.