

## PROFIL ANIMATEUR

Consultant Sénior  
Spécialisé dans le  
Management QSE



## MOYENS PEDAGOGIQUES

Un support stagiaire récapitulatif la formation et est remis à chaque participant sur clé USB

## ÉVALUATION

QCM en début de formation.  
Exercices d'application et QCM de fin de formation

## SUIVI APRES LA FORMATION

Suivi réalisé par contact client lors de l'évaluation à froid

## DELIVRABLES

Attestation de présence  
Attestation de formation

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Intégrer la notion d'intelligence émotionnelle  
Comprendre les phénomènes émotionnels dans un conflit  
Suivre une stratégie positive de résolution de conflit  
Identifier les différents types de conflits  
Élargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différends

## PUBLIC ET PRE REQUIS

Toutes personnes en relation avec un public  
Aucun pré-requis nécessaire

## METHODE PEDAGOGIQUE

Atelier d'échange en différents groupes (restreints, élargis), exercices, études de cas, questionnaire afin d'apprendre des expériences de chacun et du formateur.

Méthodes pédagogiques actives et pratiques basées sur des apports de connaissances, suivi d'exercices d'application afin de vérifier les acquis et de mise en place de plans d'actions

## ACCESSIBILITE



- Si la formation est gérée par vos services, l'accessibilité aux personnes handicapées est sous votre responsabilité
- Si la gestion des lieux est à notre charge, veuillez nous informer de la présence d'un ou plusieurs stagiaires en situation de handicap

## PROGRAMME

### Analyser les types de conflits

- Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs
- Conflit lié à des désaccords sur des modalités
- Conflit simplement relationnel

### Canaliser ses comportements dans un conflit

- Analyser et décomposer la situation
- Prendre en compte ses émotions et ses croyances
- Retrouver une ressource positive

### Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

- Saisir le cadre de référence de l'autre
- Observer son non-verbal
- Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
- Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

### Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

- La communication positive
- Le langage empathique
- Le changement de perspective
- Le repositionnement « gagnant-gagnant »

### Analyser et mettre à plat la situation

- Tester les « arguments réciproques »
- Imaginer des solutions en forme de portes de sortie
- Souligner l'accord
- Vérifier la disposition de l'interlocuteur

### Préparer l'avenir

- Renforcer la qualité de la relation
- Anticiper les prochaines situations à « risques »