

## Gérer les situations tendues ou conflictuelles

### Public visé

Toute personne désireuse de développer ses compétences en gestion de situations tendues voire conflictuelles.

### Prérequis

Savoir lire, écrire, parler français.

### Modalités et délais d'accès

Inscription 15 jours avant le début de la formation.

### Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, le participant sera capable de distinguer les différents types de conflits et leur origine. Il aura découvert les 5 styles de gestion de conflits, et aura appris à gérer les situations relationnelles tendues voire conflictuelles de manière posée, ferme au besoin mais non violente (CNV).

### Moyens et méthodes pédagogiques

La pédagogie utilisée est active et centrée sur les participants, leurs expériences dans le domaine d'intervention, leurs ressentis. Genech Conseil privilégie la pratique, la co-construction, la coopération, les échanges dans le groupe nécessaire à une meilleure appropriation des informations et des techniques.

Les outils utilisés durant la formation sont divers et favorisent un rythme dynamique et une collaboration active et efficace des participants : travaux de groupe, jeux de rôle, analyse de pratique, debrief...

Un livret de formation est remis aux participants.

## **Programme**

**Distinguer** les différents types de conflits : intra personnel, interpersonnel, intra groupe, inter groupe, et les différentes origines possibles d'un conflit : conflits liés à la tâche, conflits liés à l'individu.

**Découvrir** les profils de personnalité, leur mode de communication, leur fonctionnement, leurs besoins, leurs points forts et leurs limites.

Repérer les compétences émotionnelles et leur impact sur l'origine ou la résolution de situations de conflits (intelligence émotionnelle).

**Repérer** les différents signes annonciateurs de conflits.

**Communiquer** pour prévenir ou désamorcer le conflit : revoir les fondamentaux d'une communication efficace.

Réaliser l'importance du feedback constructif.

Découvrir la CNV (communication non violente).

**Découvrir** les 5 styles de gestion de conflits

Identifier son rôle lors de la gestion de conflits en fonction de celui-ci.

**Pratiquer et analyser** des situations de résolutions de conflits (si possibles cas réels).  
Analyse de pratique, jeu de rôles.

#### Durée de la formation

2 jours, soit 14 heures

#### Dates de la formation

- 23 et 24 avril 2024

#### Nombre de participants

8 personnes minimum / 12 personnes maximum

#### Lieu de la formation

**En Intra entreprise** : possibilité sur le site de l'entreprise ou dans nos locaux à l'Institut de Genech (NORD)

**En Inter entreprise** : sur l'ensemble du territoire national ou dans nos locaux à l'Institut de Genech (NORD)

#### Tarifs de la formation

A partir de 25 € HT / heure / personne

Etude de prise en charge possible, voir avec l'organisme de formation.

Frais en sus : Collations, repas, matériel.

#### Modalités d'évaluation

Evaluation écrite suivie de la correction collective.

Bilan de satisfaction écrit et oral de la formation.

#### Validation / Sanction

Certificat de réalisation.

#### Suite de parcours

Catalogue formations Genech Conseil – Management / Ressources humaines.

#### Accessibilité

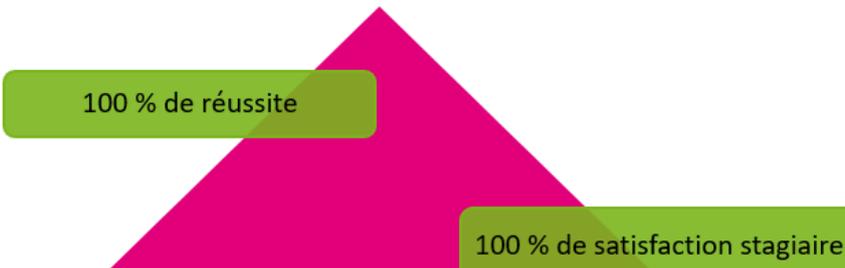
Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

#### Contact(s)

Contact administratif : [genechconseil@institutdegenech.fr](mailto:genechconseil@institutdegenech.fr)

Tél : 03 20 62 29 96

#### Indicateurs de la dernière période d'activité



100 % de réussite

100 % de satisfaction stagiaire