



Apprenons à mieux nous entendre.

## PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation enregistré sous le numéro : 54170115017

### PRÉVENIR ET GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS EN ÉQUIPE

#### Comment devenir ce tiers facilitateur de la pacification ?

##### PUBLIC

- › Tout public
- › Groupe de 6 à 12 participants
- › Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap : pour en savoir plus, voir page 3.

##### PRÉ-REQUIS

- › Aucun

##### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- › Meilleure collaboration et climat relationnel apaisé en équipe
- › Diminution de la perte d'efficacité liée aux tensions relationnelles

##### COMPÉTENCES VISÉES EN FIN DE FORMATION

###### SAVOIR :

Connaître les types de conflits et leurs origines

Identifier les attitudes possibles face au conflit

Comprendre les mécanismes des jeux psychologiques et des jeux de pouvoir.

###### SAVOIR-FAIRE :

Apprendre à être acteur dans une résolution de conflit

Détecter le triangle dramatique pour mieux en sortir

Apprendre à dire ses désaccords de manière constructive.

###### SAVOIR-ÊTRE :

Savoir présenter mes besoins à mes interlocuteurs

Savoir prendre en compte les besoins de l'autre

Adopter une attitude collaborative dans la gestion amiable des conflits.

##### MODALITÉS

- › 2 jours soit 14 heures,

##### DATES

- › Consulter le site internet.

### TARIFS

- 450 € si formation non financée par OPCO / salarié.e / agent
- 520 € si formation financée par OPCO / employeur / entreprise

### INTERVENANTE PRINCIPALE :

Sally CHADJAA, Médiatrice près la Cour d'appel de Poitiers. Formatrice certifiée en communication interpersonnelle, management humaniste et gestion des conflits. Ancienne adjointe au Maire en charge de l'urbanisme et ancienne conseillère régionale Nouvelle Aquitaine. Co-Présidente de Trajectoires d'entreprise au féminin.



---

### PROGRAMME DÉTAILLÉ :

#### JOUR 1

- Les effets de sa communication
  - Les fondamentaux de la communication
  - La communication non-verbale
  - La carte du monde.
- Utiliser l'écoute active
  - L'empathie
  - Le questionnement
  - La reformulation
- Connaître les besoins universels
  - La pyramide de Maslow, les besoins relationnels, exercice sur les besoins
  - Savoir repérer et exprimer ses sentiments et besoins

#### JOUR 2

- Communiquer efficacement
  - Exercices filmés sur diverses situations de communication
  - Débriefing avec axes d'amélioration
  - Le DESC en pratique (mises en situation)
- Décrypter la mécanique du conflit
  - La typologie des conflits
  - La personnification du conflit
  - Nos réactions ou attitudes face aux conflits (test)
- S'approprier la posture du tiers facilitateur ou "pacificateur"
  - Focus sur la facilitation par la résolution de problèmes
  - Les qualités du gestionnaire de conflits
  - Les 5 étapes fondamentales vers l'accord
  - Jeux de rôles filmés en situation de tiers facilitateur sur des situations de tension ou conflit en équipe

### METHODES PÉDAGOGIQUES

- Le parcours de formation est dispensé, à la fois, sous la forme d'exposés théoriques et d'exercices pratiques (50 % du temps) par des jeux de rôles et des tests, en lien avec la réalité de l'activité des managers de la structure, dans la relation client et en équipe.
- L'ensemble se déroule dans une dynamique de groupe, valorisant par conséquent l'expression de la diversité des expériences de communication de chacun.

### ÉVALUATION

- Évaluation à chaud : bilan écrit dans la dernière heure de formation
- Évaluation à froid : questionnaire par mail un mois après la formation
- Attestation de formation

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La MAISON DE LA COMMUNICATION, Centre de formation et de Médiation, facilite, depuis près de vingt ans, la qualité des relations humaines dans les entreprises et les organisations. Nous intervenons, avec diligence et efficacité, pour analyser les situations et proposer des solutions sur mesure à tous nos clients, quels que soient leurs besoins.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que les moyens mis en œuvre pour nos interventions peuvent être adaptés aux besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par téléphone au 05 17 81 04 18 ou par mail [info@maisondelacommunication.fr](mailto:info@maisondelacommunication.fr)

### CONTACTS

- ✓ Référente pédagogique

Myriam BACQUÉ

[m.bacque@maisondelacommunication.fr](mailto:m.bacque@maisondelacommunication.fr)

- ✓ Référent administratif

Nathan CHANCELLE

[n.chancelle@maisondelacommunication.fr](mailto:n.chancelle@maisondelacommunication.fr)

- ✓ Référente handicap – accessibilité

Nathalie GARRIGUES

[n.garrigues@maisondelacommunication.fr](mailto:n.garrigues@maisondelacommunication.fr)

**INSCRIPTION : [formulaire@maisondelacommunication.fr](mailto:formulaire@maisondelacommunication.fr)**

Téléphone : 05 17 81 04 18