

# GESTION DE CONFLITS

Vers une communication apaisée

<p><b>Objectifs – Prérequis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir poser les attentes non exprimées</li> <li>• Amorcer la communication</li> <li>• Être serein dans sa communication avec les autres</li> <li>• Introduire la sortie du conflit</li> <li>• Aucun prérequis nécessaire <u>sauf si formation en distanciel</u> prévoir un ordinateur et une connexion internet</li> </ul>	<p><b>Compétences délivrées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prend confiance en soi et prendre part aux conversations</li> <li>• Gérer ses émotions</li> <li>• Savoir se concentrer sur le message à transmettre</li> <li>• Développer le savoir écoute</li> <li>• Savoir affirmer ses choix</li> <li>• Mieux comprendre son mode de communication et celui des autres</li> </ul>	<p><b>Méthodes mobilisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposés</li> <li>• Questionnaire d'autoévaluation</li> <li>• Exercices interactifs</li> <li>• Mises en situation</li> <li>• Cas pratiques</li> </ul>
<p><b>Durée de la formation</b></p> <p>35 heures soit 5 journées de 7 heures de formation</p>	<p><b>Public concerné - Effectifs</b></p> <p>Tous publics 1 à 6 participants</p>	<p><b>Délai d'Accès</b></p> <p>1 mois après validation de l'inscription</p>
<p><b>Horaires</b></p> <p>Matin : 9h00 - 12h00 Après-midi : 13h30 - 17h30</p>	<p><b>Accessibilité</b></p> <p>Formation accessible aux personnes en situation de handicap</p>	<p><b>Lieu de Formation</b></p> <p>20 Rue Alessandro Volta 26500 BOURG LES VALENCE</p>
<p><b>Tarifs</b></p> <p><i>Nous consulter</i></p>	<p><b>Modalités d'évaluation</b></p> <p>Évaluation continue avec mises en situation Évaluation en fin de formation (Quizz / QCM)</p>	<p><b>Inscription</b></p> <p>Nous contacter au 04.81.16.10.22 ou <a href="mailto:contact@oryade.fr">contact@oryade.fr</a></p>

ORYADE

Siège : 85, Impasse Tépier - 26300 BOURG DE PEAGE  
Bureau : 20 Rue Alessandro Volta - 26500 BOURG LES VALENCE  
Standard : 04.81.16.10.22 - e-mail : [contact@oryade.fr](mailto:contact@oryade.fr)

SIRET : 903 407 666 00010 - TVA Intracommunautaire : FR39903407666 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 84260320126 auprès du préfet de région Auvergne Rhône-Alpes

## 1<sup>er</sup> Jour : Le contexte de l'entreprise et introduction au conflit

- Tour de table et attentes de chacun
- Qu'est-ce que la communication
- Qu'est-ce que le conflit
- Mon état d'esprit du moment
- Votre contexte entreprise
- Les différents types de communication
- Qu'est-ce que communiquer

## 2<sup>ème</sup> Jour : Le contexte de l'entreprise et introduction au conflit

- Langage verbal / non verbal / paraverbal
- Diffusion de l'information
- Les émotions et le stress
- Animation métaphore "Louis"
- Les émotions principales
- Pourquoi est-il intéressant de connaître ses émotions ?
- Stress : définition / ingrédients / symptômes / phases / facteurs
- Méthode CINE + compétences vs incompétences et conscient vs inconscient

## 3<sup>ème</sup> Jour : Communication apaisée et écoute active

- Tour de table / actualité
- Notion de carte du monde et perception
- Façon dont chacun perçoit le monde
- A partir d'une même réalité, on ne perçoit pas la même chose
- Illustration schéma A&B
- Les grandes lois de la communication
- A quoi sert l'écoute active ?
- Qu'est-ce que l'écoute active ?
- Les outils de l'écoute active
- Les conditions d'écoute active
- Les parasites de l'écoute active
- Mise en situation par binômes devant le groupe
- Debrief collectif

## 4<sup>ème</sup> Jour : Assertivité

- Fonctionnement d'un système
- Quand je bouge quelque chose du système, cela invite tout le système à bouger
- Définition et Tableau Assertivité / Manipulation / Fuite & passivité / Attaque & agressivité
- Décrire une situation relationnelle difficile
- Les faits et ce que je ressens
- Comment l'envisager autrement

## 5<sup>ème</sup> Jour : Reconnaissance et critique

- Connaissance de soi
- Ce que les autres m'ont dit
- Ce que j'ai dit aux autres
- Loi de la projection
- Plutôt comme moi
- Plutôt pas comme moi
- Les signes de reconnaissance
- Dire non
- La critique "négative"
- Erreur / faute

### ORYADE

Siège : 85, Impasse Tépier - 26300 BOURG DE PEAGE

Bureau : 20 Rue Alessandro Volta - 26500 BOURG LES VALENCE

Standard : 04.81.16.10.22 - e-mail : [contact@oryade.fr](mailto:contact@oryade.fr)

SIRET : 903 407 666 00010 - TVA Intracommunautaire : FR39903407666 - APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 84260320126 auprès du préfet de région Auvergne Rhône-Alpes