

Intitulé de la formation **Anticiper et gérer les tensions et conflits**

Domaine Management – Compétences relationnelles

Version 01/2024

Éligible CPF Non Oui

Objectifs

Objectif de la formation

Être à l'écoute de la communication interpersonnelle pour identifier une source de tension/conflit et le gérer

Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Connaître les spécificités des interactions pour anticiper les conflits dans la vie professionnelle,
- Définir un conflit,
- Connaître les conflits majeurs de la vie professionnelle et avoir des indicateurs de conflits silencieux,
- Identifier les étapes de la tension au conflit,
- Acquérir des outils de résolution de conflit pour maintenir des relations de qualité,
- Appréhender et satisfaire les besoins qui procurent du bonheur au travail.

Durée : 2 j de formation **Modalité :** Présentiel **Effectif :** De 4 à 10 personnes
soit **14h par stagiaire**

Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.

Public concerné

- Tout public en situation professionnelle

Prérequis et niveau d'entrée

- Questionnaire préalable d'analyse des besoins.

Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Les propositions se font à partir des réalités professionnelles des participants,
- Apports théoriques illustrés par des éléments concrets de la vie professionnelle,
- Applications pratiques aux situations vécues,
- Avec bienveillance, mises en situation en utilisant des vidéos,
- Support de formation.

Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- QCM / Mises en situation / Jeux de rôle à partir de scénarios prédéfinis

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)

Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII^e AVENUE

Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle
Tél : 05 65 77 77 00 **Mail :** fpc@campus12avenue.fr **Web :** www.campus12avenue.fr

Programme de formation

Contenu de formation

JOURNEE N°1

LES SPECIFICITE DE LA VIE PROFESSIONNELLE – 3H30

- Le rôle de chacun
- Ses besoins, ses attentes et les comportements qui en découlent
- Les objectifs et les valeurs personnelles
- Les spécificités des attentes au regard de la place de la personne dans l’entreprise :
 - o Vis-à-vis de la hiérarchie
 - o Des pairs
 - o Des personnes accompagnées (clients ou patients)

L’EQUIPE ET LES INTERACTIONS – 1H00

- Les liens et les interactions
- De l’objectif individuel à l’objectif commun
- Définir et expliciter l’objectif du groupe
- La communication, son organisation, ses outils et la culture d’entreprise

DE L’AFFECT A LA RELATION PROFESSIONNELLE BIENVEILLANTE – 2H30

- Le processus émotionnel et la place de l’affect dans les relations interpersonnelles professionnelles
- Les échanges de signes de reconnaissance entre tous les acteurs de la vie professionnelle
- En mesurer l’intérêt et développer son habileté à les exprimer et à les recevoir
- Être à l’écoute de soi et des autres pour développer une communication authentique et ouverte

JOURNEE N°2

LES RELATIONS DE POUVOIR – 1H20

- Définir ce qu’est le pouvoir
- Le pouvoir personnel
- Le pouvoir institutionnel
- Différencier l’affirmation de soi, l’ascendance et le pouvoir

LE CONFLIT – 3H00

- Définir le conflit
- Les principaux conflits dans la vie professionnelle
- Processus d’évolution du conflit
- Outil de résolution du conflit : de l’affrontement à la collaboration
- La liberté d’être soi-même au sein d’un groupe

LE BONHEUR AU TRAVAIL – 2H00

- Les éléments qui constituent le bonheur au travail
- Savoir en être acteur
- Observer ce qui nous donne du plaisir à travailler
- Observer ce qui ne nous convient pas
- Analyser les éléments qui causent ce désaccord voire cette souffrance au travail
- Faire des choix face à ces deux éléments qui constituent le quotidien professionnel



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^e AVENUE
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012
 Siège social : CAMPUS XII^e AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : fpc@campus12avenue.fr Web : www.campus12avenue.fr

Programme de formation

- Choisir une « posture économique » face à ce que nous ne pouvons pas changer
- Se fixer des objectifs réalisables
- Ecriture d'une charte du bien vivre ensemble ou d'un conte « le bonheur au pays de la Communication »

CLOTURE DE LA FORMATION – 0h40

- Evaluation des acquis et retour sur ce qui n'est pas acquis
- Qu'allez-vous mettre en œuvre ?
- Avez-vous des questions ou des inquiétudes ?

Contact formation

- | | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr | Site de Millau – inter, intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr | Site de Rodez – inter |
| <input type="checkbox"/> | Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure |



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII^o AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XII^o AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle
Tél : 05 65 77 77 00 **Mail :** fpc@campus12avenue.fr **Web :** www.campus12avenue.fr