

Cette formation s'adresse à tous les managers souhaitant développer leur analyse des situations humainement complexes dans le but de mieux les anticiper, les comprendre et les solutionner.

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations et résoudre des conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

## DÉTAILS DE LA FORMATION



**Public**  
Tout manager



**Durée**  
14 heures, 2 journées



**Pré-requis**  
Aucun



**Modalité au choix**  
- Présentiel  
- Visio-formation



**Accessibilité**  
Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap



**Evaluation**  
Diagnostic des attentes  
Auto-positionnements Amont / Aval  
Evaluation continue



**Formation augmentée**  
Accès à l'Extranet Participant by EVOLUTEAM durant 3 mois après le dernier jour de formation

## NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences

Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.

Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au minimum 70% du temps de formation.

Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active, stimuler la réflexion et la prise de recul, ancrer durablement les compétences, faciliter le passage à l'action opérationnelle.**



### LE PROGRAMME



**PHASE D'ENGAGEMENT** - A réaliser avant la session sur l'Extranet Participant by EVOLUTEAM

#### Compléter les questionnaires en ligne

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

#### Télécharger les supports de formation

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.



**PHASE D'EXPÉRIMENTATION** – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

#### INTRODUCTION

Présentation des participants / Ice Breaker

**Photolangage** : se présenter et s'exprimer en lien avec le thème de la formation

### MODULE 1 | COMPRENDRE LES DIFFÉRENTES SOURCES DE CONFLITS ET SAVOIR LES ÉVITER

**Définir : qu'est-ce qu'un conflit ?**

- Définir et différencier problème, tension et conflit
- Distinguer les natures de conflit

**Exercice collectif** : Définir le conflit

**Brainstorming** : « Ce n'est pas le conflit qui pose problème, c'est la façon dont il est géré »

**Exercice pratique** : Distinguer problème, tension et conflit

**Comprendre les sources des tensions / conflits**

- Pouvoir / territoire
- Tâches / relations
- Rôles / valeurs / intérêts / moyens

**Exercice pratique** : Identifier les types de conflits

**Identifier les jeux négatifs qui se construisent et s'entretiennent dans une équipe**

- Découvrir les « positions de vie » et le triangle dramatique de Karpman (analyse transactionnelle)
- Comprendre la dynamique des jeux conflictuels et leurs conséquences sur l'équipe

**Atelier** : Identifier les amorces de jeux et les déjouer

### MODULE 2 | APPRENDRE À DÉSAMORCER DES SITUATIONS DIFFICILES ET RÉSOUDRE DES CONFLITS

**Connaître les 6 modes de résolution des conflits existants**

- Avantages et limites de chaque mode
- La méthode DESC : méthode « tout terrain » pour désamorcer les tensions et les conflits
- La méthode FECONDE : pour une situation complexe à traiter
- Le feed-back de recadrage (COCA) : pour une tension du quotidien à recadrer
- Savoir dire non : pour exposer un refus
- Méthode en 3 étapes AQA : savoir répondre aux objections

**Brainstorming** : Identifier les avantages et les inconvénients des 6 modes de résolution

**Exercice pratique :** Réaliser un feed-back

**Etude de cas :** Savoir dire « non »

**Jeux de rôles :** Conflits entre 2 membres de l'équipe, gestion d'un collaborateur ayant un comportement excessif et conflictuel, tension forte avec un client, gestion d'un partenaire agressif

### MODULE 3 | MAÎTRISER SA COMMUNICATION EN SITUATION DIFFICILE

#### Faire face aux comportements sous tension

- Connaître les 5 attitudes habituelles face au conflit (Morgan) entre prise en compte de ses besoins / de ceux des autres
- Identifier les attitudes les plus appropriées selon les situations
- Apprendre à se situer avec justesse et à responsabiliser les membres de son équipe en conflit (ni victime, ni autocrate, ni égoïste)
- Repérer les biais cognitifs, les préjugés et les croyances grâce au métamodèle
- Repérer les distorsions, omissions et généralisations sources de malentendus et d'incompréhension
- Passer d'un état d'esprit négatif à un état d'esprit positif
- Adopter une écoute active à 360°

**Mises en situations :** Identifier les attitudes les plus appropriées

**Exercice pratique :** « Omission, distorsion, généralisation, fait »

**Exercice de perception :** « Quel âge a-t-elle ? »

#### S'inspirer de la méthode de « Communication Non Violente »

- Situer le problème
- Nommer ses émotions
- Analyser ses besoins
- Formuler une demande

**Exercices pratiques :** « Observation VS évaluation », mes sentiments, mes besoins

**Analyse en groupe** sur la formulation d'une demande

#### Adopter une communication assertive

- L'affirmation de soi
- Les techniques d'assertivité (écoute active, questionnement, reformulation ...)

**Autodiagnostic :** Mon style « naturel »

**Mise en situation :** Assertivité

**Exercice pratique :** Reformulation

**Jeu de rôle :** Travailler l'écoute et l'assertivité

### MODULE 4 | GÉRER SES ÉMOTIONS ET CELLES DE SON INTERLOCUTEUR POUR GAGNER EN IMPACT

#### Identifier les émotions principales et leur processus

- Savoir reconnaître l'émotion en action

**Exercice de relaxation :** Accueillir ses émotions

#### Ecouter les signaux

- Déceler les symptômes émotionnels, corporels et cognitifs et les réactions face au stress / trop plein d'émotions : fuite, lutte, repli sur soi

**Eviter les erreurs de communication associées aux émotions**

- Bannir les Signes de Reconnaissance Inconditionnels négatifs
- Bannir les jeux perdant/perdant – gagnant / perdant
- L'erreur des non-dits

**Exercice d'application :** Le rôle joué au sein d'un conflit

**Ecouter l'émotion comme une alliée pour décoder la situation et agir habilement**

- Identifier et accueillir les émotions
- Relier émotion et besoin : comprendre la demande cachée
- Manifester de l'empathie et une réelle écoute
- Réguler les émotions dans la situation

**Exercice pratique :** Apprendre à relier émotions et besoins

**Brainstorming :** L'empathie

**Analyser des cas et s'entraîner en jouant**

**Etudes de cas :** Analyse des cas apportés par les participants

**Jeux de rôles :** Un collègue explose de colère, un partenaire s'effondre en larmes, un client déçu rejette la solution avec excès, un jeune chef de projet manifeste une peur proche de la panique

**CONCLUSION**

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâce aux outils, techniques et méthodes vus en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud

**PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel**

**Accéder aux ressources complémentaires à télécharger** depuis l'Extranet Participant by EVOLUT**EAM** pour approfondir les thématiques vues en formation

**Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques :** questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.

Cette formation vous intéresse ?

Contactez- nous : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr) | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site,  
notre catalogue de formations



### PRIX PUBLIC

**Inter : 875 € HT par participant**

**Intra : 3 600€ HT par session (4 à 10 participants)**

*\*des frais de déplacement complémentaires peuvent être engagés selon la localisation*

### FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO.  
Contactez nos conseillères formations :  
par téléphone : 01 47 39 02 02  
par mail : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr)

### FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement :  
[laure.casta@evoluteam.fr](mailto:laure.casta@evoluteam.fr)

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS (à titre indicatif)

**Inter :** L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

**Intra :** Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

### ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin :  
[referent.handicap@evoluteam.fr](mailto:referent.handicap@evoluteam.fr)

### ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante :  
[contact.digitalcamp@evoluteam.fr](mailto:contact.digitalcamp@evoluteam.fr)

**Engagés pour un monde plus éclairé, nous  
concevons des solutions pédagogiques centrées  
sur le développement des potentiels humains,  
avec pour ambition de créer de la valeur durable.**

*– Notre raison d'être en qualité de société à mission –*

