

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**  
- Présentielle  
- Visio-formation



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

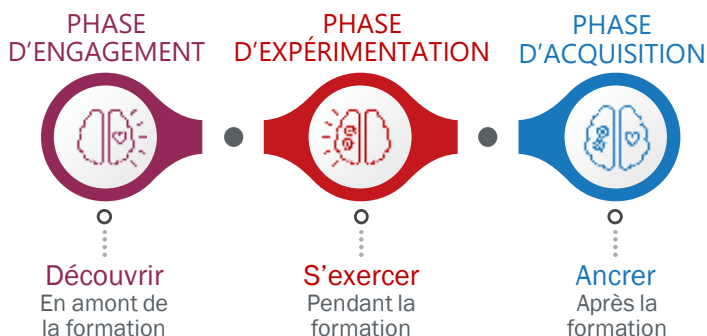


**Evaluation**  
Diagnostic des attentes  
Auto-positionnements Amont / Aval  
Evaluation continue




**Formation augmentée**  
Accès à la plateforme numérique "Digital Camp EVOLUTTEAM" durant 3 mois  
Ressources complémentaires téléchargeables et forum communautaire


## NOTRE DEMARCHE ET NOS MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Démarche pédagogique en trois phases avec l'alternance d'activités **structurantes**, **participatives**, **démonstratives** et de **découverte**, pour maintenir une dynamique individuelle et collective engageante, et favoriser la mise en action opérationnelle dès le retour en milieu professionnel.

**LE PROGRAMME**

-  **PHASE D'ENGAGEMENT** - Se préparer à l'expérimentation en amont de la session formative
- Accès libre aux ressources préparatoires via la plateforme numérique "Digital Camp EVOLUTEAM"
- Infographie interactive : La communication en situation difficile
  - Module e-learning : Gestion du stress
  - Questionnaire : Mes attentes vis-à-vis de cette formation

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

**INTRODUCTION**

Présentation des participants et auto-positionnement amont

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

**Questionnaire** : évaluer mes connaissances

**MODULE 1 | COMPRENDRE LES DIFFÉRENTES SOURCES 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 sa progression : auto-positionnement aval
- 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 à la médiathèque** depuis la plateforme "Digital Camp EVOLUTTEAM" pour approfondir des thématiques vues en formation, télécharger les supports de cours et échanger avec les participants et le/la formatrice via le forum communautaire.

**Suivre et enrichir son Plan d'Actions Individuel.**

**Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques :** questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 3 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)**

## FORMATION SUR-MESURE

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

## 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 : [clemence.terrier@evoluteam.fr](mailto:clemence.terrier@evoluteam.fr)

## FINANCEMENT OPCO ATLAS : session présentielle

Pour les adhérents de l'OPCO ATLAS, cette formation est disponible en Action collective. Pour toute question sur le tarif et sur le dispositif de financement associé, contactez nos conseillères formations :

par téléphone : 01 47 39 02 02

par mail : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr)

### REGIONS CONCERNÉES :

Auvergne Rhône Alpes / Bourgogne Franche Comté / Bretagne / Corse / Grand Est / Normandie / Pays de la Loire / Provence Alpes Côte d'Azur

**S'engager pour un monde plus éclairé, plus responsable, centré sur le développement durable des potentiels humains et sur une économie plus juste.**