

Objectifs de la formation

Cette formation permettra au participant de savoir réagir face aux situations de tensions avec assertivité et de s'affirmer tout en préservant la relation.

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes générant des conflits interpersonnels,
- Améliorer la qualité de leur communication en situation de stress,
- Prévenir et apaiser les situations de tensions,
- Maîtriser les outils de sortie de conflits.

Profil formateur : formation délivrée par un formateur senior, spécialisé en développement personnel et en gestion des conflits

Méthodes pédagogiques : formation essentiellement pratique, axée sur les besoins fonctionnels des participants.

Des méthodes pédagogiques mixtes et une approche ludo-pédagogique pour renforcer l'ancrage des connaissances et l'acquisition des compétences :

- Mises en situations inspirées du vécu réel des participants et jeux de rôles,
- Maïeutique via des partages d'expérience et des exercices d'intelligence collective,
- Exercices pratiques et analyse de cas,
- Ateliers ludo-pédagogiques et exercices inspirés de techniques théâtrales,
- Travail de réflexion individuelle, tests et autodiagnosics,
- Classe inversée.



Durée de la formation : 2 jours (14 heures)



Formation présentielle ou en visio

Groupe jusqu'à 8 personnes en présentiel/6 en visio

Contenu de l'action de formation

En amont de la formation : une activité numérique à distance sera proposée aux participants afin de les amener à réfléchir sur leur aisance et leur posture aujourd'hui face aux conflits.

■ Analyser les conflits interpersonnels

- Identifier l'origine des conflits (en général et en entreprise)
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Relativiser les jugements de valeur
- Comprendre la dynamique d'un conflit : les degrés de l'escalade, de la frustration à la rupture

■ Identifier sa relation aux autres et les conséquences sur la gestion des conflits

- Interpréter ses propres réactions et découvrir son propre mode de communication en situation de conflit
- Comprendre les différents registres de positionnement (Etats Parent/Adulte/Enfant) utilisés et le mécanisme du « Triangle Dramatique » pour savoir en sortir
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions

■ Apprendre à communiquer sainement

- Apprendre à désamorcer la frustration chez l'autre par l'écoute et le questionnement
- Savoir se mettre à la place de l'interlocuteur pour trouver des issues aux conflits
- Maîtriser son registre de communication, sortir du mode affectif pour dire les choses de manière factuelle
- Apprendre à formuler des remarques acceptables et efficaces
- Réussir une négociation gagnant-gagnant

Profil stagiaire : Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

Prérequis : Comprendre et s'exprimer en français.

Accessibilité des personnes en situation de handicap : cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nos locaux sont aux normes afin de pouvoir accueillir tout public. Aussi, nous pouvons adapter nos méthodes pédagogiques et notre animation, tout comme nos supports partagés, en fonction du handicap et des besoins de l'apprenant. Notre équipe pédagogique, en collaboration avec notre référent handicap (Aurélien Morhain : aurelien.morhain@msformation.net / 03-59-30-65-05), mobilisent les ressources nécessaires pour permettre à chacun de se former.



Pour poursuivre votre perfectionnement :

- Nos modules de formation :
 - 'Gestion du stress' *afin de gagner en sérénité dans sa vie privée et professionnelle*
 - 'Développer ses compétences relationnelles' *pour faire de sa communication un atout majeur*
- Un accompagnement individuel sur mesure selon vos besoins et objectifs

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur nos offres de formation :

■ Notre offre de formation en Management et Développement pro : [ici](#)

Notre centre

L'équipe porte haut ce qui fait sa différence :

- **Flexibilité** : parce que nous savons à quel point votre activité peut fluctuer, nous créons des modules qui s'intègrent complètement à vos contraintes : demi-journées, journées non consécutives, formations à distance et suivis personnalisés dans l'entreprise.
- **Bienveillance** : créer des relations respectueuses et équitables avec nos parties prenantes est essentiel. Apprenants, clients, formateurs et fournisseurs font partie de notre écosystème, et nous mettons tout en œuvre pour que chacun évolue harmonieusement en son sein.
- **Engagement** : l'engagement chez MS, c'est un état d'esprit et une attitude au quotidien. Chacun fait de son mieux, s'investit dans la mission qui lui est confiée pour la réussite du projet d'entreprise.
- **Authenticité** : MS Formation propose des parcours de formation dans le respect de l'honnêteté, de l'intégrité et de la transparence. C'est pourquoi nos formateurs et nos clients nous font confiance depuis toutes ces années !

Notre centre est référencé Qualiopi au titre de la catégorie « Actions de formation » - un gage de sérieux et de professionnalisme, pour des formations de qualité.

Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs sont recrutés conformément à la charte qualité MS Formation et sont experts dans leur domaine de compétences. Ils articulent diverses méthodes pédagogiques et utilisent des outils variés (outils numériques, jeux interactifs, logiciels de visioconférence...) pour s'adapter à leur public et optimiser l'apprentissage.

Nos référents pôles et notre responsable pédagogique (Sandrine Manzelle) supervisent l'ensemble des parcours de formation.

Par ailleurs, notre centre de formation est équipé de :

- Salles de formation lumineuses, ergonomiques et équipées d'écran
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux



Tous nos locaux répondent aux exigences d'accueil des personnes en situation de handicap et sont donc accessibles.

- Dans le cas d'une formation chez le client, ce dernier met à disposition locaux et matériels répondant aux mêmes exigences.
- Dans le cas d'une formation animée en visio, nous privilégions Zoom, Teams ou tout autre plateforme dédiée selon les préférences du client.

Dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, MS Formation donne accès à sa plateforme de partage DIGIFORMA, permettant à chaque apprenant de récupérer en ligne toutes les ressources de la formation.

Par ailleurs, MS Formation met en place 2 types d'évaluations :

- Des évaluations des acquis en cours et fin de formation (via quiz, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, mises en situation, et passage d'une certification pour les parcours concernés)
- Une évaluation de la qualité de la formation délivrée

Une attestation de fin de formation est remise au participant.

Tout au long du parcours, chaque session est justifiée par un émargement numérique attestant la présence du stagiaire en formation.

