



# Programme de Formation

## PRÉVENIR ET GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS

GÉRER LES TENSIONS RELATIONNELLES ET LES CONFLITS  
DU QUOTIDIEN

### CONTACT

Gwenaël Masson  
C'COM-Formation et Médiation  
9B rue de l'aulne 29290 Saint-Renan  
06.98.27.45.34  
[g.masson@ccom-formation.fr](mailto:g.masson@ccom-formation.fr)  
[www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr)



# PRÉVENIR ET GÉRER LES TENSIONS ET CONFLITS

## GÉRER LES TENSIONS RELATIONNELLES ET LES CONFLITS DU QUOTIDIEN

### L'intention de la formation

Prévenir et anticiper l'escalade conflictuelle et apaiser les tensions relationnelles.  
Sortir de l'escalade en ouvrant un dialogue constructif.

### Les objectifs de formation

-  Repérer les mécanismes relationnels et prévenir l'escalade conflictuelle
-  Gérer le conflit et sortir de l'escalade conflictuelle par un dialogue constructif

DURÉE	PUBLIC	PRÉ-REQUIS
2 jours	Toute personne souhaitant apprendre à prévenir et gérer les conflits pour en faire des opportunités de dialogues	Aucun pré-requis nécessaire

### PROGRAMME

Comprendre les mécanismes relationnels et les enjeux du mécontentement pour prévenir l'escalade conflictuelle.

#### Définir et expliquer la dynamique conflictuelle

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- La différence entre conflit et désaccord
- Les différentes étapes du processus du conflit (l'escalade conflictuelle)

#### Identifier et comprendre les mécanismes relationnels inefficaces

- Les attitudes automatiques dans la relation conflictuelle et leurs effets
- Lien entre émotions et comportement
- Repérer les besoins de son interlocuteur derrière les comportements défensifs ou agressifs

Gérer le conflit et sortir de l'escalade conflictuelle par un dialogue constructif et bienveillant

#### Repérer les mécanismes relationnels à mettre en œuvre pour favoriser le dialogue et l'écoute

- Les attitudes qui favorisent la relation et facilitent le dialogue
- L'empathie au service de l'apaisement : le processus de communication bienveillante.

- Méthode de communication bienveillante : Écoute empathique du client grâce au processus O.S.B.D

### Sortir de l'opposition pour construire et négocier une solution satisfaisante pour soi et son interlocuteur

- Reformuler pour accueillir son interlocuteur et ouvrir le dialogue
- Accompagner son interlocuteur par une écoute active et empathique
- S'exprimer à l'aide du processus de Communication Bienveillante pour lancer la construction d'une solution

## MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

### Locaux de formation

- Saint-Renan dans les locaux de C'Com Formation et Médiation (*les modalités d'accès et toutes l'information utiles sur le lieu de formation sont dans le livret d'accueil qui vous est fournis avec votre invitation à la session de formation*)
- Locaux de l'entreprise à sa demande (*si la salle proposée répond à des critères en terme d'espace de circulation, de luminosité naturelle et d'aération permettant de vivre une agréable formation et ainsi optimiser la disponibilité mentale et physique de chacun pour la formation*)

### Matériel nécessaire

- Chaque participant apporte son matériel de prise de notes (stylos, cahier, ...)

### Durée de formation

2 jours, soit 14 heures

### Horaires :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

### Prise en compte du handicap

Si vous êtes concerné par une situation de handicap, merci de m'en faire part le plus tôt possible afin de vérifier ensemble l'adéquation et les ajustements possibles ou non de la formation.

### Règlement intérieur et conditions générale de vente

Le règlement intérieur, les conditions générales de vente et la notice d'utilisation de l'extranet sur lequel seront mis les supports pédagogiques sont consultables dans le **livret d'accueil** disponible sur notre site internet : [www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr)

## TARIFS EXONERES DE TVA

### Formation en INTER

- 600 € Net de taxes / stagiaire

**Si une session est programmée (voir dates sur mon site internet) :** Inscrivez-vous directement depuis mon site internet [www.ccom-formation.fr](http://www.ccom-formation.fr) ou contactez-moi directement par mail à l'adresse suivante : [g.masson@ccom-formation.fr](mailto:g.masson@ccom-formation.fr)

### Formation en INTRA

Contactez-moi pour me demander un devis

## METHODES ET ORGANISATION PEDAGOGIQUES

- Méthodes interactives prenant appui sur les activités et les différents vécus des participants.
- Alternance d'apports théoriques (méthodes expositive et démonstrative) et de méthodes actives, ludiques et participatives avec des travaux en sous-groupe, des mises en situation, et des jeux de rôles.
- Les différents formats de travail proposés en groupe et sous-groupes de différentes tailles en fonction des exercices permettent un accompagnement pédagogique au plus près des besoins des apprenants.
- Le contenu de la formation pourra être adapté dans une certaine mesure par le formateur pour répondre au mieux aux besoins des stagiaires identifiés en amont et au début de la formation.

### Supports pédagogiques

- Support de formation reprenant toutes les notions les plus importantes abordées et les techniques et processus vécus en formation.
- Support de présentation utilisé lors des synthèses théoriques.

### Évaluation de la formation

- Questionnement oral au fur et à mesure de la formation
- Travaux en sous-groupe et débriefing permettent d'évaluer / situer les apprenants dans leurs apprentissages
- QCM de validation des acquis en fin de formation.
- Une attestation individuelle de formation vous sera délivrée en fin de formation

### Le formateur



#### Gwenaël MASSON

- Formateur professionnel d'adultes certifié.
- Formé à la CNV (créée par Marshall Rosenberg)
- Médiateur par la Communication NonViolente