

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

GESTION DE CONFLIT

11/04/2023-V1

1. INTRODUCTION

Dans le monde professionnel comme dans la vie personnelle, les conflits et les situations difficiles sont inévitables. Qu'ils surgissent entre collègues, clients, partenaires ou au sein d'une équipe, ils peuvent, s'ils ne sont pas bien gérés, nuire à l'ambiance de travail, freiner la productivité et altérer la qualité des relations.

Cette formation a pour objectif de vous fournir les outils et les compétences nécessaires pour anticiper, comprendre et résoudre efficacement ces situations. À travers des exercices pratiques, des mises en situation et des études de cas, vous apprendrez à transformer ces moments délicats en opportunités d'amélioration et de croissance personnelle et collective.

Que vous soyez manager, responsable d'équipe, collaborateur ou tout simplement intéressé par le développement de vos compétences relationnelles, cette formation vous aidera à :

- Mieux comprendre les mécanismes du conflit,
- Développer des techniques de communication assertive,
- Apprendre à désamorcer les tensions,
- Renforcer la confiance et le respect mutuel au sein de votre environnement de travail.

En développant vos compétences en gestion de conflit, vous pourrez non seulement améliorer vos interactions professionnelles, mais aussi gagner en sérénité face aux défis du quotidien

2. DUREE totale

2 jours

- En présentiel : 2 jours soit 14h
- En distantiel : 3 demi-journées (3X3,5h) + 2 inters sessions (3,5h) soit 14h

3. A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

a Profil du stagiaire

- Toute personne souhaitant savoir ou améliorer la gestion des conflits ou toutes situations de tension.

b Prérequis

- Pas de prérequis

4. OBJECTIF GLOBAL DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, l'apprenant aura intégré les techniques et méthodes qui lui permettront de mieux gérer les situations difficiles ou les conflits.

5. OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes des conflits et des situations difficiles.
- Développer des compétences en communication pour gérer les tensions.
- Acquérir des outils pratiques pour désamorcer et résoudre les conflits.
- Apprendre à transformer les situations difficiles en opportunités de renforcement des relations.

6. CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

1. Comprendre les fondements du Conflit

- Les origines du conflit : causes fréquentes (différences de valeurs, besoins, communication, ressources limitées).
- Types de conflits : interpersonnels, intra-équipes, organisationnels.
- Les phases du conflit : de la tension latente à l'escalade.

Atelier : Analyse de situations concrètes de conflits et identification des causes.

2. Développer l'Écoute et la Communication Assertive

- L'écoute active : techniques pour bien écouter et comprendre sans juger.
- La communication assertive : exprimer ses besoins et points de vue sans agressivité et tout en respectant ceux des autres.
- La gestion des émotions : reconnaître et gérer ses émotions face à un conflit.

Exercice pratique : Jeux de rôle en duo pour pratiquer l'écoute active et la communication assertive.

3. Outils et Techniques de Gestion des Conflits

- Méthodes de résolution de conflits : négociation, médiation, compromis, collaboration.
- Techniques de désamorçage : désescalade de la tension, clarification des malentendus.
- Pratiques de médiation : comment faciliter le dialogue entre les parties impliquées.

Atelier : Simulation de médiation en petits groupes avec études de cas.

4. Transformer les Situations Difficiles en Opportunités (1 heure)

- « Reframing » : changer de perspective pour voir les aspects constructifs du conflit.
- Le feedback constructif : apprendre à donner et recevoir un feedback dans un contexte tendu.
- Renforcement des relations : tirer des enseignements des conflits pour renforcer la confiance et la collaboration.

Atelier : Travail individuel et en groupe sur des situations spécifiques de chaque participant.

7. ORGANISATION

a LIEU

- En présentiel : dans vos locaux ou local à définir
- En distanciel via l'outil de visioconférence TEAM'S

b LA FORMATRICE

La formation sera assurée par Danielle Levy Roquart, experte en Communication et Relation client. Danielle Levy Roquart est également certifiée au titre de Formatrice Professionnelle pour Adultes et dirigeante de l'Organisme de formation PARICOCHET, certifié Qualiopi.

c MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Documents supports de formation projetés.
- Extraits de films
- Exposés théoriques
- Test – autodiagnostic
- Photolangage
- Étude de cas concrets
- Fiche de synthèse à l'issue de la formation

d ADAPTATION PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES pour les personnes en situation de handicap

Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

e EXECUTION

- Feuille de présence, émargement

f EVALUATIONS DES RESULTATS

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situations.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

8. MODALITES ET DELAI D'ACCES

- **Modalités et délai d'accès**
Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière
- **Délai d'accès**
En fonction de vos besoins et de nos disponibilités

9. TARIFS ET FINANCEMENTS

- **Tarif sur devis**
Un devis spécifique et adapté est établi à la suite de notre entretien préalable.
Les tarifs sont exprimés TTC (TVA non applicable sur la formation)
- **Financements possibles**
Plan de développement des compétences de l'entreprise
OPCO de l'entreprise

10. RENSEIGNEMENTS ET DEVIS

- PARICOCHET
- Danielle LEVY ROQUART
- dlr@paricochet.fr
- 07 81 78 04 39
- <https://www.paricochet.fr>