














Programme de formation : Gestion des conflits

-  **PUBLIC :** Manager, Chef de projet, coordinateur souhaitant développer des relations de travail sereines et prévenir des conflits
-  **OBJECTIF GENERAL :**
Gagner en efficacité professionnelle et se recentrer sur ses priorités lorsque tout devient urgent.
-  **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**
A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :
- Identifier les enjeux d'une situation conflictuelle et adapter sa posture
- Savoir analyser le conflit pour développer la coopération
- Comprendre l'impact de l'émotionnel dans le milieu professionnel et adapter sa communication
- Utiliser des techniques simples pour gagner en assurance et sérénité dans les situations difficiles
- Savoir résoudre le conflit
-  **PRE-REQUIS :**
Pas de prérequis
-  **PARTICIPANTS :**
4 à 8 participants maximum
-  **MODALITES D'ORGANISATION :**
La formation est dispensée en présentiel, distanciel ou mixte
Au sein de vos locaux ou en salle de formation
-  Aménagements spécifiques : Nous prévenir en amont de la formation pour mettre en place les mesures nécessaires pour accéder ou suivre cette formation
-  **DUREE :**
1,5 jour soit 10 heures
-  **MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :**
- Alternance de méthodes actives, affirmatives et participatives
- Apports théoriques par le formateur et remédiation lors des restitutions des travaux des stagiaires
- Démonstrations pratiques et mises en situation
- Supports pédagogiques remis aux stagiaires
- Utilisation d'outils de coaching
- HORAIRES :**
9h-12h30
13h30-17h00
-  **MOYENS D'EVALUATION :**
- Questionnaire de validation des acquis en amont et fin de formation
- Enquête de satisfaction
- Exercices d'application permettant d'évaluer les acquis avant ou après chaque séquence, en binôme, en groupe ou en individuel selon les sujets
-  **DATES DES SESSIONS :**
(Nous consulter)
-  **ORGANISME ET FORMATRICE**
Sophie Pain, gérante de la société 13.7 Communication fondée en 2017, formatrice et coach professionnel diplômée de la Haute Ecole de Coaching – Paris et titulaire d'un master de management spécialisé en marketing de l'ESSEC - Paris. Elle a exercé la fonction de responsable communication en entreprise au sein de grands groupes internationaux pendant près de 20 ans et accompagne les ressources de l'entreprises sur leurs problématiques de communication et d'organisation.
-  **TARIF :**
(Sur devis)

Programme de formation : Gestion des conflits	Créé le : 22/11/24	Mis à jour le :	V1
--	--------------------	-----------------	----

CONTENU DE LA FORMATION :**1. Comprendre et identifier les tensions et les situations conflictuelles :**

- Définir le conflit et les différentes formes de tensions (conflit larvé, humour, agressivité...)
- Brainstorming pour identifier les sources, les indicateurs et les étapes d'un conflit à partir d'un retour d'expérience
- Se construire une méthode simple et fiable à partir d'outils de gestion des priorités
- Si situer face aux conflits : Autodiagnostic de mon profil, détecter ses points forts de communicant et ses axes de progrès
- Identifier ses freins relationnels et émotionnels
- Apprendre à se ressourcer après, pendant et après une situation difficile
- Se positionner dans un conflit, détecter les causes du conflit, identifier les sources d'incompréhensions et affiner sa perception des différentes personnalités
- Exercice : analyse de cas vécus, développer une relation gagnant-gagnant

2. Reconnaître l'impact de l'émotionnel dans le milieu professionnel et analyser ses effets

- Identifier et reconnaître les émotions et les modalités d'expression sans jugement
- Analyser les effets et les conséquences des émotions dans l'environnement professionnel
- Comprendre l'origine des émotions et éviter les réactions automatiques avec les cinq pourquoi
- Hard skills : la perte de motivation, de performance, le début du conflit
- Soft skills : l'amélioration de la motivation individuelle et collective, de la performance et du travail collaboratif
- Poser un autre regard sur les situations conflictuelles
- Prendre du recul sur la part de personnel que l'on projette dans les situations conflictuelles
- Exercice : mise en situation pratique avec étude de cas, élaborer un plan d'action personnel

3. Développer une communication situationnelle adaptée et apprendre à gérer les tensions :

- La matrice des positions de vie et les attitudes en situation de conflit
- Repérer les différents comportements, prendre de la hauteur avec le triangle de Karpman
- Sortir de ses schémas habituels et de ses préjugés pour être acteur du changement
- S'entraîner à désamorcer les tensions et développer des comportements assertifs
- Développer l'écoute active, reformuler, s'exercer à pratiquer la communication non violente, savoir demander, refuser, savoir recevoir ou émettre une critique constructive en tenant compte du cadre de référence de chacun
- Recadrer sans agressivité avec la méthode DESC
- Les postures relationnelles
- Les phases de la gestion de conflit
- Recadrer sans agressivité
- Exercice : mise en situation pratique avec étude de cas, élaborer un plan d'action personnel

Programme de formation : Gestion des conflits	Créé le : 22/11/24	Mis à jour le :	V1
--	--------------------	-----------------	----