

Programme de formation professionnelle

Prévention et gestion des conflits

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	8
Nombre minimum d'inscrits	4

Présentation générale :

Les causes de conflits sont multiples : mauvaise communication, mauvaise organisation du travail, mauvaise gestion des émotions, préjugés et croyances...

Si certains peuvent être tentés de les fuir et d'autres de les « régler » de manière autoritaire, les conflits, doivent être affrontés en confiance et avec la conviction, qu'une fois bien gérés, ils deviendront des sources de satisfaction client retrouvée, de confiance de nos partenaires renforcée et d'adhésion enthousiaste de nos collaborateurs et collègues.

Enjeux

- Prendre de la hauteur pour porter un nouveau regard sur soi, ses interlocuteurs et ces conflits.
- Considérer les multiples sources de malentendus possibles et le piège des jugements trop hâtifs.
- Trouver dans la résolution des conflits une source d'épanouissement professionnel.

Notre conception de la communication :

1^{er} principe : le respect

- Le respect est le fondement de la communication. Il doit être au cœur de toute relation interpersonnelle.
- Le respect de soi. Il ne peut y avoir de communication efficace et épanouissante si elle va à l'encontre de l'homme ou de la femme que l'on est.
- Le respect de l'autre, de son interlocuteur : il y a à le considérer, à le comprendre sans le nier ni chercher à le changer.

2^{ème} principe : l'absence de rapport de force

- Au sein d'une équipe, d'un service, d'une entreprise il arrive, plus ou moins consciemment, qu'existe dans l'esprit de certains un rapport de force.
- C'est, nous le croyons, un obstacle déterminant pour une communication efficace.
- Chacun est alors invité à ne pas le nourrir et à s'inscrire, au contraire, dans une communication affirmée et bienveillante.

Formation de 14 heures réalisée en présentiel en intra-entreprise et sur-mesure.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Objectifs :

Objectifs de formation :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Comprendre comment naissent les conflits, et les prévenir
- Gérer leurs émotions et celles de leurs interlocuteurs
- Incarner une communication assertive
- Évaluer la résolution des litiges

Objectifs pédagogiques :

Pendant la formation, les apprenants développent des capacités à :

- Nourrir l'estime de soi et la confiance en soi
- Gérer leurs émotions et leurs stress, et accueillir ceux des autres
- Improviser et s'adapter à différents interlocuteurs
- Créer les conditions d'une bonne écoute chez leur interlocuteur
- Questionner, reformuler et valider de manière efficiente
- Être congruent et assertif

Programme :

Jour 1 : Savoir ne pas initier ni nourrir les conflits

Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants
- Cohésion de groupe et de l'état d'esprit de la formation : bienveillance, respect, droit à l'erreur...

Échanges/world-café

S'approprier la thématique et devenir acteur de la formation

- Quelles peuvent-être les causes d'un conflit ?
- Que nous dit la survenance d'un conflit ?
- Comment faire pour ne pas émotionnellement le subir ?
- Sur quoi doit déboucher la résolution d'un litige ?
- Est-ce possible qu'il se révèle être une opportunité ?
- Auquel cas, en quoi et pour qui ?
- Comment envisage-t-on notre rapport aux autres ?
- Sommes-nous le collègue, le collaborateur, le chef, le professionnel que nous aimerions avoir ?

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Conférence théâtrale et interactive

Considérer et expérimenter un nouvel état d'esprit autour des relations interpersonnelles

- Chacun est (co)créateur de ce qu'il vit
- Estime de soi et confiance en soi
- Dans la communication, renoncer à tout rapport de force

Gérer les émotions : les nôtres, les siennes, les leurs

Renoncer à dominer ses émotions pour mieux les accueillir et les verbaliser

Accueillir, sans les juger, les émotions de notre interlocuteur

Privilégier la compassion à l'empathie

- *Échanges, exercices théâtraux, mises en situation + débriefing*

Devenir congruent

Prendre conscience de sa communication non-verbale

Aligner ses pensées, ses paroles et ses actes

Engager le corps dans sa communication

- *Exercices théâtraux sur l'ancrage, la voix, le regard, le corps, les silences + débriefing*

Affirmation de soi : l'Assertivité

S'approprier les principes fondamentaux de l'assertivité

Renforcer son ancrage et son charisme

Exprimer une critique constructive et gérer les critiques reçues

- *Exercices théâtraux sur l'estime de soi, mises en situation + débriefing*

Jour 2 : Savoir désamorcer les tensions et gérer les conflits

Conférence théâtrale et interactive

Considérer et expérimenter un nouvel état d'esprit autour de sa communication et son rapport au présent

- Nous sommes tous différents, et ce n'est pas un problème
- Accepter sa charge et lâcher prise
- Chercher à se faire respecter n'est pas (toujours) se respecter soi-même

Maîtriser les conditions de sortie de conflits

Se donner les moyens d'une écoute de très grande qualité, la sienne comme celle de notre interlocuteur

Donner toutes les chances à notre message d'être compris

Éliminer tous les parasitages possibles

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- *Exercices d'improvisation sur l'écoute + débriefing*

Renoncer à convaincre pour mieux faire adhérer

Renoncer à changer notre interlocuteur

L'associer au diagnostic et à l'analyse du problème

L'autre est un partenaire, non pas un adversaire

Accroître sa réactivité et sa capacité d'improvisation

- *Exercices d'improvisation sur l'écoute + débriefing*

S'approprier la méthode de résolution des conflits

Apprendre à gérer les tensions et les interlocuteurs mécontents

Ne pas juger mais comprendre les motifs du conflit

Comprendre ne veut pas dire être d'accord

Questionner, reformuler et valider

- *Mises en situation + débriefing*

Training

Dépasser les derniers écueils

S'exercer aux situations et cas redoutés

Dire non à son interlocuteur tout en renforçant son adhésion

Progresser dans sa communication pour atteindre des relations interpersonnelles épanouissantes

Bilan de la formation

Retour sur les attentes des stagiaires

Bilan et conclusion de la formation

Bonus

Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions.

Moyens pédagogiques :

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint et cas pratiques réels.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

Équipements nécessaires :

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation spacieuse, un paper-board ou tableau blanc.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Type de public :

Toute personne désirant développer ses capacités à prévenir et gérer les conflits.

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

Délai d'accès : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

Mesures sanitaires : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

Prérequis :

Connaître ou subir des relations interpersonnelles conflictuelles auprès de collègues, collaborateurs, responsables, clients, fournisseurs...

Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement à ceux-ci aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Interpellation et dynamique introductive du groupe. Debriefing individuel et collectif

Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Indicateurs de satisfaction et de performance :

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE *

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
 - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
 - Note générale de la formation : N/A /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

** Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme*

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
 - Note générale de la formation : 9,25 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

** Toutes formations confondues*