





Programme de la formation

Prévenir et gérer les conflits avec ses collègues, ses clients ou sa hiérarchie

-  Mixte sur site et à distance
-  7 heures sur 1 jour(s)
-  Tout public · De 1 à 8 participants
-  500 € HT / 600 € TTC par participant

Description courte

La gestion des conflits est une compétence-clé dans le monde professionnel. Qu'il s'agisse de tensions avec des clients, des collaborateurs ou sa hiérarchie, savoir prévenir et gérer les situations conflictuelles permet de préserver les relations et d'améliorer la performance collective.

Ce programme offre aux participants des clés de compréhension et des outils concrets pour anticiper les conflits, les analyser et y répondre de manière constructive

Profil des participants

- Managers et responsables d'équipe confrontés à des tensions au sein de leur équipe
- Professionnels de la Relation Client confrontés à des insatisfactions et conflits
- Professionnels RH impliqués dans la gestion des relations et la médiation des différends au travail

Prérequis

Pas de prérequis

Objectifs

Les objectifs de cette formation sont de :

1. Identifier les signaux précurseurs de conflits pour agir en amont et éviter l'escalade
2. Comprendre les causes profondes des conflits et leurs dynamiques
3. Appliquer des techniques de communication adaptées pour désamorcer les tensions
4. Utiliser des outils pratiques pour résoudre les conflits

Aptitudes et compétences visées / attestées

A l'issue de cette formation, le/la stagiaire sera capable de :

- Identifier les sources de conflit dans son environnement professionnel et comprendre leurs dynamiques
- Adopter une posture constructive en situation de tension pour désamorcer les conflits de manière efficace
- Utiliser des techniques de communication assertive pour exprimer ses besoins tout en prenant en compte ceux des autres

CADRES

EN MISSION

- Appliquer des outils de prévention et de gestion des conflits afin de maintenir des relations professionnelles saines et collaboratives

Contenu

1 – Comprendre le conflit

- Identifier la typologie des conflits
- Comprendre les impacts, causes et éléments déclencheurs d'un conflit
- Appréhender les mécanismes psychologiques et émotionnels des conflits
- Analyser et pointer les étapes d'escalade vers le conflit avec le PIDC

2 – Prévenir les conflits par une posture assertive

- Identifier les comportements réactifs
- Favoriser et créer les conditions du dialogue avec l'assertivité
- Influencer et neutraliser l'escalade avec l'empathie
- Pratiquer l'écoute active dès l'apparition de tension ou d'insatisfaction

3 – Prévenir et désamorcer les conflits par la Communication non Violente

- Comprendre les principes de la Communication Non Violente (CNV)
- Connaitre le message des émotions pour détecter et clarifier les besoins
- Comprendre et gérer l'émotion de la colère
- Pratiquer la méthode de dialogue OSBD pour faire émerger les besoins et attentes mutuelles

4 – Gérer et transformer le conflit en opportunité

- Identifier/évaluer les différentes stratégies de résolution de conflits et ses effets
- Pratiquer la méthode de la médiation pour résoudre un conflit interpersonnel dans son équipe ou dans son écosystème professionnel.
- Restaurer la confiance et maintenir des relations saines et durables (création d'une charte relationnelle)

Pédagogie et organisation

- Vidéos et extraits de films
- Exposé interactif / Réflexivité/ Feed-back
- Quiz / Questionnaires / Exercices ludiques
- Mises en situation actives (avec collègues, clients ou hiérarchie) / Partages d'expérience
- Techniques d'animation créatives et théâtrales

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

La formatrice évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de Quizz, exercices, mises en situation, travaux pratiques...

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Mode de validation

Attestation de fin de formation

Financements possibles

En intra : sur devis

En inter : 500,00 € HT/participant

Fonds privés, FIFPL, AGEFICE, OPCO et autres fonds publics

Modalités et délai d'accès

Formation en présentiel et/ou en distanciel synchrone avec la plateforme Teams
Inscription obligatoire au minimum 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

- Jeanne JOUAULT-LABLEE
Coach certifiée RNCP (diplôme DESU coaching Paris VIII 2008)
Formatrice depuis 15 ans en direct, Organismes de Formation et cabinets RH en Vente /Communication /Management
Certifiée ENSIZE en Agilité relationnelle avec la méthode DISC (typologie des couleurs)
Secouriste PSSM (Premiers Secours en Santé Mentale)
Formée à la Communication Non Violente (Association française de la CNV)