

## Exemple de PROGRAMME DE LA FORMATION

### Intitulé de la formation

Gestion de conflit

### Durée

3 jours séparés d'au moins 15 jours chacun

Soit 21 heures

### Public

Toute personne qui souhaite prévenir les conflits et les résoudre lorsqu'ils surviennent

### Prérequis

Aucun prérequis

### Objectifs / compétences visées

#### *Objectifs opérationnels*

Savoir se comporter de façon adaptée lors de la montée en tension pour éviter l'apparition du conflit. Savoir résoudre un conflit installé

#### *Objectifs pédagogiques*

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

- Repérer les signes de risque de conflit et le process de mise en place de celui-ci
- Repérer les émotions en jeu et leur signification
- Appliquer les techniques de gestion des émotions et du stress
- Adapter sa posture pour éviter le conflit ou le résoudre
- Prendre des mesures après le conflit pour progresser

### Contenu

J1 : le process de mise en place d'un conflit et comment l'éviter

- Les différents types de conflits
- La communication interpersonnelle, l'assertivité
- Les émotions en jeu
- Le process de mise en place du conflit
- Les techniques pour éviter la mise en place du conflit

J2 : désamorcer le conflit

- Les 5 étapes de résolution de conflit
- Les techniques de gestion des émotions, pour soi, pour les autres
- L'apprentissage post-conflit pour éviter la répétition
- Plan d'actions

J3 : échange de pratique

- Retour sur les plans d'actions
- Complément d'apports en fonction des besoins
- Synthèse et ancrage des acquis

## Méthodes

Apports théoriques, autodiagnostic individuels, échanges d'expériences, jeux de rôle, exercices, vidéos, élaboration de plans d'actions.

## Moyens techniques et pédagogiques

Salle de taille suffisante pour réaliser des travaux en sous-groupes, munie de chaises et de tables, présentation power point, paper board ou tableau blanc, support de cours remis aux participants, fiches outils pour les exercices.

## Modalités d'évaluation

J1 : quizz

J2 : quizz, définition du plan d'actions

J3 : quizz, retour effectif des plans d'actions

## Modalités et délais d'accès

Inscriptions des participants auprès du service interne en charge selon les délais prévus par la structure.

Mise en place de la formation selon les souhaits de la structure, au minimum 3 semaines après signature du contrat avec État d'Esprit Coaching.

## Les tarifs

Nous consulter

## Contact

Sylvaine Weber

[Sylvaine.weber@orange.fr](mailto:Sylvaine.weber@orange.fr)

06 15 88 08 31

## Accessibilité aux personnes handicapées

Selon vos capacités d'accueil