



Faciliter les Relations Humaines en entreprise

Formations Communication interpersonnelle

Apprivoisez les conflits

2 jours pour :
Prévenir et gérer les conflits

Apprivoisez les conflits
Prévenir et gérer les conflits

Programme de formation en présentiel

Objectifs pédagogiques et contenu de formation

Jour 1

1) Comprendre les origines du conflit

- Interpréter les différents types de conflits et leurs enjeux.
- Identifier les signes annonciateurs du conflit.
- Appréhender ses propres facteurs déclencheurs de conflit.
- Identifier les différents déclencheurs de conflits

Exercices individuels d'autodiagnostic

2) Faire preuve de maîtrise de soi

- Identifier et expliquer ses émotions et ses réactions.
- Savoir relativiser.
- Adapter son mode de communication.
- Rester serein face à la critique.

Exercices individuels d'autodiagnostic

3) Construire une relation positive et durable avec autrui

- Les principes d'une communication efficace : écoute active, empathie.
- Identifier et désamorcer les jeux de pouvoir.
- Identifier les pièges du langage dans sa communication et celle d'autrui (généralisations, interprétations, lectures de pensée).
- Utiliser les alternatives aux pièges du langage, savoir les mettre en question dans le discours de l'autre.
- Valoriser son interlocuteur.

Exercices d'application sous forme de questions-réponses

Jour 2

4) Mettre au point sa boîte à outil de la gestion de conflit

- OUTIL : l'assertivité, alternative gagnante à la passivité et à l'agressivité.
- OUTIL : la confrontation positive, ou exprimer sereinement son désaccord et formuler une demande en lui donnant les meilleures chances d'aboutir.
- OUTIL : la méthode DESC, ou recadrer et impliquer autrui en 4 étapes, sur le mode gagnant-gagnant.

Mise en pratique intensive : chaque stagiaire amène un cas concret rencontré dans son environnement professionnel :

- ✓ Chaque cas est analysé grâce à l'apport du groupe.
- ✓ Des alternatives en termes de posture et de discours sont mises au point afin que le stagiaire reparte avec une **nouvelle stratégie** à mettre en pratique dès son retour sur le terrain.

Objectifs de formation :

A la fin de la formation, chaque stagiaire sera capable de :

- ✓ identifier les enjeux impliqués par les situations de conflit,
- ✓ expliquer ses émotions et réactions face au conflit latent ou déclaré,
- ✓ modifier son attitude en vue d'éviter ou d'atténuer une situation conflictuelle,
- ✓ utiliser l'outil et le comportement adaptés face aux différentes situations conflictuelles possibles.

Public visé : responsables hiérarchiques, tout professionnel qui souhaite prévenir et gérer les conflits dans son travail.

Prérequis : pas de prérequis.

Organisation et fonctionnement de la formation :

Durée totale : 2 journées, 14 heures

Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique :

présentiel en intra-entreprise ou présentiel inter-entreprises

Lieu de formation : en centre de formation (pour l'inter et l'intra) ou sur site client (pour l'intra)

Nombre de stagiaires : min 3 - max 10

Tarif :

- Inter-entreprises : 750 € HT / pers. pour 2 jours
- Intra-entreprise : nous contacter.

Moyens pédagogiques, techniques, d'encadrement, de suivi et d'appréciation des résultats : page suivante

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

- ✓ **Moyens pédagogiques** : support de cours, bibliographie, fiches outils.
- ✓ **Moyens techniques** : ordinateur, salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard (tableau papier et marqueurs) et de tables pouvant être facilement déplacées pour les ateliers et exercices.

Moyens d'encadrement

- ✓ **Nom, titres et qualités de la formatrice, responsable pédagogique** : Cécile Molliet, gérante de ConvivEssens, formatrice titulaire d'un Master en management et commerce international (Groupe INSEEC, 1995). Expérience professionnelle de plus de 20 ans en entreprises, en France et à l'étranger. Domaines : supply chain, service clients, satisfaction clients. Expérience de plus de 11 ans dans le management d'équipe multiculturelles et multigénérationnelles. Ingénieure formation et animatrice formation depuis 2013.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- ✓ **Suivi de l'exécution** : feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation d'assiduité individuelle.
- ✓ **Appréciation des résultats** :
 - Evaluation formative continue durant la formation :
 - Questionnement oral à la fin de chaque module de façon à vérifier l'acquisition des concepts
 - Mises en situation / jeux de rôle sur cas concrets
 - Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation
 - Questionnaire individuel d'évaluation de l'impact de la formation à renvoyer à 2 mois
 - Remise d'une attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé (en intra)



ConvivEssens est un cabinet de formation et de conseil dont la mission est de **faciliter les relations humaines en entreprise**.

Les formations CONVIVESSENS sont toutes animées **en présentiel** car elles **privilégient les échanges** et la **synergie de groupe**.

Les + de nos formations :

- 👍 Convivialité, Efficacité, Partage
- 👍 Des formations courtes et pragmatiques
- 👍 Utilisation de cas issus des pratiques des participants
- 👍 Entraînements intensifs avec analyse collective. Bienveillance assurée !
- 👍 Possibilité d'accompagnements post-formation, sur demande

Nos spécificités :

- 👍 Le **sens du service** en seconde nature
- 👍 100% orientés **Terrain**
- 👍 100% **pragmatique** : *faire en sorte que ça marche !*

Parce que nos clients sont tous différents, nous développons, sur chacun des thèmes cités, des **programmes sur mesure**. Depuis 2013, la majorité de nos interventions ont été élaborées sur mesure, au plus près des besoins terrain de nos clients.

L'offre catalogue est donc un **reflet** des thèmes que nous abordons et des programmes de formation que nous proposons. Elle n'est en aucun cas exhaustive.

Contactez-nous pour découvrir l'étendue de nos possibilités de collaboration !

CONVIVESSENS SARL

Immeuble Espace Entreprises, 199 rue Hélène Boucher, Parc Mermoz « Le Millénaire »,
34170 Montpellier – Castelnau le Lez

Cécile Molliet, téléphone direct : **06 84 18 70 27** ou cecile@convivessens.com

Accueil : welcome@convivessens.com - Web : www.convivessens.com

ConvivEssens - 199 rue Hélène Boucher 34170 Montpellier-Castelnau

Tél : 06 84 18 70 27 - Email : welcome@convivessens.com - Web : www.convivessens.com

SARL au capital de 2500 € - RCS Montpellier 792 716 318 - Code APE : 8559A - N°TVA intra FR63792716318