

**FORMATION EN
PRÉSENTIEL**

2 JOURS

1 THEME

THEME DE LA FORMATION :
***La Gestion de conflit :
entre méthodes et gestion
de ses émotions***



jp.coulmon@noriarh.com

30, rue Andrée Tamisé | 33200 Bordeaux
Tél : 0680409478



«La gestion de conflit : entre méthodes et gestion de ses émotions »

Programme managers

PRESENTATION

En entreprise, la vie n'est pas toujours un "long fleuve tranquille". Il faut ainsi apprendre à travailler avec des personnalités différentes, ménager les susceptibilités tout en sachant s'affirmer ou gérer ses émotions pour prévenir ou dénouer les conflits et avancer ensemble dans la même direction. Pas simple, surtout avec des collaborateurs difficiles à gérer ! Cette formation sur la gestion des conflits vous permettra de mieux déterminer l'origine des conflits et les désamorcer grâce à des outils de communication adaptés aux situations de crise.



Guidé par un formateur Noria RH, et à l'appui de très nombreux outils pratiques et mises en situation (6 en tout en deux jours), vous pourrez vous approprier tous les concepts et vous maîtriserez les comportements à adopter dans chaque situation : traiter les divergences, gérer les tensions, éviter le blocage, résoudre un conflit ouvert. Vous apprendrez aussi à maîtriser vos émotions pour faire face aux situations difficiles, à réagir aux comportements agressifs et même à les anticiper.

À l'issue de cette formation, vous saurez enfin comment gérer les situations délicates qui peuvent littéralement vous "pourrir la vie" au travail !



Une formation **interactive** et **pragmatique** servant **4** objectifs :

1. Comprendre la nature d'un conflit
2. Identifier l'évolution d'une relation interpersonnelle tendue
3. Avoir une méthode et des outils permettant de résoudre un conflit
4. Mieux maîtriser ses émotions par plus d'assertivité

La formation

Noria RH vous propose d'accéder à la formation « **La gestion de conflit : entre méthodes et gestion de ses émotions** » soit en distanciel ou en présentiel. Articulée autour d'un module de deux journées scindé en quatre sessions de 3 heures 30 (en distanciel) pouvant également se réaliser à quelques jours d'intervalle, cette formation se veut expérientielle et interactive. Elle propose aux managers de traiter **6 situations de conflit** (de la divergence au conflit ouvert) en études de cas ou jeux de rôles.



NORIA RH, KEZACO ?

Noria RH est un cabinet conseil en management créé en **2007** qui articule son activité autour de **4 axes** : le conseil, l'audit, la formation et le coaching (individuel, d'équipe et d'organisation).

Structure régionale certifiée Qualiopi (siège social à Bordeaux) rayonnant au niveau national et à l'international, nous sommes organisés en plateforme de compétences avec des consultants qui ont toutes et tous eu une pratique poussée du management et présentant des certifications.

Forts de nos **90** références clients (**20** secteurs d'activité connus à ce jour), nous proposons à nos clients des prestations sur mesure qui tiennent compte à la fois de la culture d'entreprise et des spécificités métiers. **45000** personnes ont été formées avec quelques **50** programmes de formation. Ce sont plus de **300** personnes coachées (dirigeants, cadres managers, managers opérationnels) et quelques **40** comités de direction et/ou Comex qui ont été accompagnés dans leur évolution et/ou leur transformation. « Lorsque le geste est le prolongement de l'esprit » est notre devise.

DEROULE DU PROGRAMME

En présentiel

1

Sessions en présentiel :

Un **module de formation de deux journées** articulé autour de 4 sessions de 3h30 (9h à 12h30 et 14h à 17h30).

Organisation du calendrier possible : à voir avec votre entreprise.

2

Transmission des supports pédagogiques à l'issue de la formation et du Plan Personnel d'Action (Mise en place des plans d'actions par le stagiaire rendant opérationnel chaque formation)

3

Evaluation à chaud réalisée et passage du Quizz Test : Validation des connaissances à l'issue de chaque session

LES OBJECTIFS

- Définir la notion de conflit et d'escalade relationnelle.
- Comprendre et dompter les situations de divergences
- Mieux gérer ses émotions à travers la phase de tensions
- Comprendre les mécanismes de blocage (fuite, agressivité, manipulation)
- Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie
- S'approprier les principales stratégies et techniques de résolution d'un conflit.

TRAVAUX PRATIQUES

- Utilisation de la vidéo (exemples de comportements des six types de personnalités). Alternance théorie et études de cas. Des quizz sont régulièrement proposés pour s'assurer de la compréhension des éléments clés du Process Com Model®.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Pédagogie active basée sur des échanges, le débriefing de son inventaire de personnalité par un formateur certifié Noria RH Evolution par Kahler communication France, des exercices pratiques, des mises en situation et une évaluation tout au long de la formation. En distanciel, utilisation de l'outil de visio conférence TEAMS et de la plateforme collaborative BEEKAST.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Notre organisme de formation s'engage à favoriser l'accès de ses formations aux personnes en situation de handicap. Lors de votre inscription, nous vous invitons à nous signaler toute situation particulière ou tout besoin d'aménagement. Cette information nous permettra d'étudier avec vous les conditions nécessaires au bon déroulement de votre formation.
- Selon vos besoins et les possibilités de la formation, différentes adaptations peuvent être envisagées :
 - adaptation des horaires, du rythme ou des temps de pause ;
 - aménagement des modalités pédagogiques et d'évaluation ;
 - mise à disposition de supports adaptés ;
 - accessibilité des locaux ou organisation de la formation à distance ;
 - recours à des moyens techniques, humains ou organisationnels spécifiques ;
 - coordination avec votre employeur, votre accompagnant ou les organismes spécialisés compétents.

Chaque demande fait l'objet d'une analyse individualisée et confidentielle. Lorsque nous ne sommes pas en mesure de proposer directement une solution adaptée, nous recherchons, avec notre réseau de partenaires, les possibilités d'accompagnement ou d'orientation les plus appropriées.

Afin d'anticiper au mieux les aménagements nécessaires, nous vous recommandons de nous contacter dès que possible et, si possible, avant votre inscription définitive.

Module Gestion de conflit :

Définir la notion de conflit

- ✓ Intégrer la définition du conflit
- ✓ Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit
- ✓ Formaliser les étapes d'un conflit et de l'escalade relationnelle
- ✓ Mesurer les conséquences négatives et positives possibles d'un conflit

Prévenir les conflits : limiter les divergences

- Comprendre la notion de divergence et ses origines
- Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences
 - ✓ les composantes de l'écoute active pour bien comprendre son interlocuteur
 - ✓ l'effet boomerang pour faire clarifier les émissions qui génèrent du doute
 - ✓ les caractéristiques de l'empathie et de l'objectivité pour bien accueillir les messages qui nous sont destinés
 - ✓ les attitudes positives pour bien rentrer en relation avec ses interlocuteurs
 - ✓ les messages concrets pour donner du sens à ses propres émissions

Prévenir les conflits : gérer les tensions

- Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences : les principales émotions du conflit
- S'approprier les leviers pour diagnostiquer et gérer les tensions
 - ✓ la posture "meta"
 - ✓ la clarification d'une position
 - ✓ la préparation de sa réaction

Prévenir les conflits : éviter le blocage

- Identifier les comportements qui résultent de tensions
 - ✓ les déviations qui génèrent le blocage
 - ✓ les comportements de l'assertivité qui préviennent le conflit
 - ✓ Mettre en œuvre les méthodes pour éviter le blocage et prévenir le conflit
 - ✓ les pratiques pour s'exprimer avec assertivité dans des situations tendues

Gérer un conflit ouvert

- Intégrer les 2 axes stratégiques pour gérer un conflit ouvert
- S'approprier les différentes stratégies à adopter dans le cas d'un conflit ouvert
- Développer des stratégies collaboratives
 - ✓ la méthode D.E.S.C.

MODALITES PRATIQUES

Il suffit de nous contacter à :

jp.coulmon@noriarh.com ou 0680409478

f.besse@noriarh.com ou 0771080618



HEC
École de Coaching

MODALITES ADMINISTRATIVES

Ces formations nécessitent la réalisation d'une convention de formation détaillant à la fois les objectifs de cette formation, les publics-cibles concernés, le programme et les actions pédagogiques qui en découlent (séquences, test de connaissance, ateliers pédagogiques et collaboratifs,...). Une subrogation peut être envisagée. Des feuilles d'émargement et d'évaluation seront proposées. Pour les personnes présentant un handicap, nous contacter.

APPRÉCIATIONS DE LA FORMATION GESTION DE CONFLIT

GESTION DE CONFLIT 2022	GESTION DE CONFLIT 2023	GESTION DE CONFLIT 2024	GESTION DE CONFLIT 2025
Nbre de journées : 12	Nbre de journées : 4	Nbre de journées : 8	Nbre de journées : 16
Nbre de stagiaires : 42 personnes	Nbre de stagiaires : 13 personnes	Nbre de stagiaires : 28 personnes	Nbre de stagiaires : 48 personnes
NOTATION 	NOTATION 	NOTATION 	NOTATION 
4,8/5	4,6/5	4,7/5	4,8/5

MODALITES FINANCIERES

Le coût de la formation « **Gestion de conflit** » en distanciel ou en présentiel s'élève à **3800€ HT pour 2 jours** pour un groupe de 10 personnes maxi. Ainsi chaque stagiaire pourra bénéficier :

| De la formation en distanciel composée de 4 sessions de 3H30 et des ateliers et jeux de rôles.

| De l'accès aux livrables et supports pédagogiques Noria RH.

| De la remise de l'attestation de formation « **Gestion de conflit** » validée par les dirigeants de Noria RH.

| Du passage des tests Quizz pour déterminer son niveau de connaissances