

GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC METHODE ET DISCERNEMENT

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : à partir de 3200€ HT/groupe
Public visé	Toute personne amenée à gérer des relations interpersonnelles professionnelles	Pré-requis	Maitrise de la langue française
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à comprendre les mécanismes du conflit, identifier les différentes sources de conflits dans un contexte professionnel, reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit naissant, détecter les changements dans les émotions, le comportement et la communication des collègues, et évaluer l'impact des tensions dans les relations professionnelles.

Vous serez capable d'élaborer des stratégies de gestion et d'anticipation des conflits, d'appliquer des méthodes de résolution de conflits adaptées à différentes situations, de développer des compétences en écoute active et gestion des émotions et de mettre en œuvre des techniques de médiation et de négociation.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Comprendre les conflits et leurs mécanismes (3h30 – 2 séquences)

- Définir et identifier les types de conflits et leurs sources
- Analyser les dynamiques et les phases d'un conflit
- Reconnaître les émotions et les comportements associés aux conflits

2- Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit naissant (3h30 – 2 séquences)

- Observer et interpréter les signaux verbaux et non-verbaux indiquant un conflit potentiel
- Détecter les changements dans la communication et le comportement des collègues
- Évaluer l'impact des tensions sur les relations professionnelles

3- Identifier les situations conflictuelles et appliquer des méthodes de résolution (3h30 – 2 séquences)

- Appliquer des méthodes de résolution de conflits adaptées à différentes situations
- Élaborer des stratégies pour gérer les conflits de manière proactive
- S'approprier des techniques de médiation et de négociation pour résoudre les conflits

4- Adapter la communication pour prévenir les conflits (3h30 – 2 séquences)

- Utiliser des techniques de communication assertive et empathique
- Mettre en œuvre des techniques de médiation et de négociation
- Développer des compétences en écoute active et en gestion des émotions

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Mécanismes du conflit** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

de la gestion des conflits en entreprise, de la compréhension de leur fonctionnement à la résolution des situations conflictuelles. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments d'information sur les pratiques actuelles, leurs réussites et leurs difficultés. Le formateur synthétise l'ensemble et réalise un focus sur les différences sources de conflits, les dynamiques et les phases d'un conflit. L'analyse de cas pratiques vient alimenter la réflexion collective. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.

- **Séquence 2 (2h) Emotions et comportements** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les émotions et les comportements associés aux conflits. Une série de jeux de rôle permet aux stagiaires, individuellement ou en sous-groupes de s'approprier ces éléments. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur les évolutions possibles du conflit en situation professionnelle et les relie à des méthodes de résolutions. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et de prendre conscience des écarts à corriger.
- **Séquence 3 (2h) Signes avant-coureurs** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes : éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série d'exercices permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes d'observer et interpréter les signaux verbaux et non verbaux indiquant un conflit potentiel. L'accent est porté sur l'impact des tensions sur les relations professionnelles, le climat de travail qui en résulte, et l'évaluation de cet impact. Les productions des stagiaires permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (1h30) Outils de diagnostic** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, les stagiaires sont amenés à détecter les changements dans la communication et le comportement des collègues à travers une série de jeux de rôle réalisés individuellement ou en sous-groupes. Le formateur synthétise les échanges collectifs et présente des outils de diagnostic des conflits et des stratégies d'intervention potentielles. Des fiches outils sont transmis (check-list, fiche bonnes pratiques, do/not do...). Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et de prendre conscience des écarts à corriger.
- **Séquence 5 (1h30) Situations conflictuelles** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes : éléments retenus, questions/réponses. Cette séquence est centrée sur le diagnostic des conflits et ses outils d'analyse. Les participants s'exercent à des méthodes de résolution de conflits adaptées à différentes situations. Le formateur synthétise les échanges et réalise un focus sur les bonnes pratiques et les erreurs à ne pas commettre et invite les stagiaires à échanger autour de leurs expériences. Les interactions des stagiaires permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Gestion proactive** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence porte sur l'élaboration de stratégies pour gérer les conflits de manière proactive. A partir de jeux de rôle, les stagiaires, individuellement ou en sous-groupes, identifient des techniques de médiation et de négociation pour résoudre les conflits. Le formateur répond aux questions des participants et alimente les réflexions en réalisant un focus sur les meilleures pratiques en fonction des différents conflits. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 7 (2h) Communication assertive et empathique** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes : éléments retenus, questions/réponses. Le formateur présente des techniques de communication assertive et empathique. A partir de jeux de rôle réalisés individuellement ou en sous-groupes, les stagiaires mettent en pratique des techniques de médiation et de négociation. Des scripts de résolution sont présentés aux stagiaires qui sont amenés à identifier les contextes dans lesquels les utiliser. Les productions des stagiaires permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 8 (1h30) Ecoute active et gestion des émotions** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, les stagiaires pratiquent des scénarios de communication pour prévenir et gérer les conflits : écoute active, reformulation, gestion des émotions... Une activité collaborative permet d'échanger sur les techniques à adopter pour pérenniser les bonnes pratiques. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents

styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.

- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.