

### Objectifs de formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ◆ Définir le conflit, en identifier les sources et distinguer conflit et simple désaccord ou tension.
- ◆ Repérer les phases d'escalade d'un conflit et les signaux avant-coureurs.
- ◆ Identifier son propre style de gestion des conflits et ses effets sur les situations rencontrées.
- ◆ Mobiliser des techniques de communication assertive et d'écoute active pour désamorcer une tension.
- ◆ Analyser les spécificités des conflits liés aux rapports hiérarchiques (avec son manager, avec un collaborateur, entre pairs) et adopter une posture adaptée à chaque situation.
- ◆ Distinguer autorité légitime, abus de pouvoir et enjeux de pouvoir dans les relations hiérarchiques conflictuelles.
- ◆ Utiliser des techniques de médiation simples pour faciliter la résolution d'un conflit entre deux personnes.

### Programme pédagogique

#### Qu'est-ce qu'un conflit ?

Définition du conflit, distinction entre tension, désaccord et conflit ouvert. Typologie des conflits en entreprise : conflit d'intérêts, de valeurs, de pouvoir, relationnel, organisationnel.

#### L'escalade du conflit

Présentation de la courbe d'escalade du conflit (désaccord, tension, polarisation, rupture, escalade destructrice).

Identification des signaux avant-coureurs (verbaux et non verbaux) à chaque phase.

#### Mon style face au conflit

Présentation des 5 styles de gestion des conflits (évitement, accommodation, compétition, compromis, collaboration).

#### Communiquer pour désamorcer un conflit

Écoute active et la communication assertive en situation de tension (méthode DESC). Reformulation et questionnement pour sortir d'une escalade verbale.

#### Les spécificités du conflit hiérarchique

Notion d'autorité légitime, la différence entre exercice normal de l'autorité, désaccord managérial et abus de pouvoir. Les sources fréquentes de tension dans les rapports hiérarchiques : sentiment d'injustice, manque de reconnaissance, style de management, délégitimation, évaluation.

#### Gérer un conflit avec son manager

Les postures possibles face à un désaccord avec sa hiérarchie : exprimer un désaccord constructif, faire remonter un problème, poser ses limites. Construction individuelle d'un message assertif (méthode DESC) pour exprimer un désaccord ou une difficulté à son manager.

### Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation

- Pour les salariés d'entreprise ou d'association :
  - en inter : 280 € par personne
  - en intra : 1 400 € à Étampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

### Public

Tout salarié et demandeur d'emploi.

### Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont.

### Certification

Formation non certifiante.

#### Gérer un conflit avec un collaborateur ou entre pairs

La posture à adopter lorsqu'un conflit implique un lien hiérarchique (manager face à un collaborateur) ou nécessite l'arbitrage d'un supérieur commun.

#### Les bases de la médiation

Le rôle du tiers médiateur : neutralité, cadre, écoute des deux parties, recherche d'un accord gagnant-gagnant. Présentation des étapes clés d'une médiation simple (poser le cadre, exposer les faits, exprimer les besoins, rechercher des solutions communes).

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à [contact@horizons91.fr](mailto:contact@horizons91.fr)

## Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paperboard et / ou d'un tableau blanc et/ou d'un vidéoprojecteur.

Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Plans d'action.

Vidéos, témoignages, articles de presse.

Jeux de rôle, études de cas.

## Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, l'évaluation des mises en situation permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

## Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Apports théoriques en ouverture de séquences ou clôturant une activité collective ou en sous-groupe de réflexion.
- Observation de situations (vidéos).
- Activités en individuel et en groupes (analyse).
- Mises en situation
- Brainstorming.

## Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

**Modalités d'accès :** Inscription directe auprès d'Horizons ou positionnement par une entreprise.

**Délais d'accès :** Variable car en fonction de la programmation annuelle. 2 mois au plus.

**Modalités d'organisation :** Formation en continue ou séquencée sur 2 semaines et en présentiel.

12 stagiaires environ.

**Accessibilité :** Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

## Formateurs

- Formateur ayant une grande expérience en coaching professionnel

## Lieu

Étampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

## Durée et dates

Durée : 14 heures. De 9 h 00 à 17 h 00. Variable selon les besoins.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

## Pour aller plus loin

Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...), visitez notre site internet [www.horizonsformations.fr](http://www.horizonsformations.fr)