

PROGRAMME DE FORMATION

« Prévenir et résoudre les situations conflictuelles »

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant avoir des clés pour anticiper et gérer les conflits dans un cadre professionnel.

MODALITÉS

1 ou 2 jours en présentiel ou 2 à 4 demi-journées en distanciel (7 à 14h heures)

Nombre de participant.e.s : 6 à 12 personnes

PUBLIC CIBLE Professionnel.le.s salarié.e.s ou entrepreneur.e.s

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Repérer et comprendre les différentes sources de conflits
- Déterminer son positionnement dans le traitement d'un conflit
- S'affirmer positivement et tranquillement dans les relations difficiles sans se laisser affecter ni perdre son estime de soi
- Savoir anticiper un conflit ultérieur

CONTENU

- **Origines des conflits**
 - Définition et processus du conflit
 - Sources et rôles du conflit
 - Coûts et bénéfices du conflit
- **Posture face au conflit**
 - Différences de perception et interprétations
 - Comportements face au conflit : les 5 attitudes de Thomas-Kilmann
 - Aspect émotionnel du conflit : sentiments vs jugements ; besoins sous-jacents
- **Techniques de communication pour sortir du conflit**
 - S'exprimer avec assertivité : écouter sans s'effacer, s'affirmer sans heurter
 - Les principes de la communication non violente : neutralité, objectivité et empathie
 - Se sortir des jeux de pouvoir : Triangle de Karpman
 - Les bases de la médiation de conflits

METHODES PEDAGOGIQUES ET MODALITES D'EVALUATION

Pédagogie active et participative

- Apports théoriques et illustrations vidéos
- Mises en situation
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Echanges d'expériences
- Evaluation des acquis des stagiaires en fin de formation
- Evaluation de la satisfaction à chaud

INTERVENANTE

Leslie SERVOUZE, instigatrice de mieux-être au travail

« Arborescence » – Accompagnement & formation en agilité relationnelle et transition professionnelle

Contact :

Tel. 06 72 35 01 75 – Email : lservouze@gmail.com

Profil LinkedIn : [leslie.servouze.com](https://www.linkedin.com/in/leslie.servouze.com)

Formations suivies :

- Formation de formateurs : créer et animer des formations professionnelles en pédagogie active (CSFC)
- Formation de formateurs : certifiée au modèle de communication interpersonnelle ComColors (ComColors Partners)
- L'égalité professionnelle dans la formation continue (PYLP)
- Conception et animation de formations à distance (AFPA)
- L'écoute active selon les principes de la Communication Non Violente - CNV
- Certifiée praticienne narrative (La Fabrique Narrative)
- Consultante en bilans de compétences (Interactif)

Prestataire référencée : Dispositif Appui Conseil RH pour les TPE – La Direccte Occitanie

Références OF clients : CCI Toulouse Haute Garonne, CCI Formation Gers, Egidea Formation, ComColors Partners, Performing, OpenClassrooms, IUT Paul Sabatier à Toulouse, IGS-RH