



**FORMATION
CONTINUE**

☒ Présentiel
☐ Distanciel

GESTION DES CONFLITS COMPRENDRE ET AGIR AVEC EFFICACITÉ

FINANCEMENT OPCO - ENTREPRISE - PERSONNEL

FORMACODE 42839

La gestion des conflits est une compétence essentielle dans tout **environnement professionnel ou éducatif**. Cette formation sur 3 jours, vous permettra d'identifier les mécanismes du conflit, de comprendre les dynamiques relationnelles en jeu et d'acquérir des **outils concrets** pour prévenir et résoudre les tensions.

A travers une **approche participative** basée sur l'écoute active et la communication bienveillante, les participants développeront des **stratégies adaptées à leur contexte professionnel**.

Public concerné

Salariés d'entreprise - Demandeurs d'emploi - Particuliers

Pré-requis

Aucun pré-requis n'est exigé pour suivre cette formation.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre les mécanismes des conflits et de la violence pour les désamorcer.
- Maîtriser des outils d'écoute et de communication afin de diminuer la charge émotionnelle dans un conflit et mieux le gérer.
- Faire appel à des relais pour améliorer les possibilités de résolution de conflits.

Parcours pédagogique

1. Introduction et Objectifs

- Accueil des participants et présentation des objectifs de la journée.
- Explication du programme et de l'approche pédagogique.

2. Comprendre les Conflits et la Violence Scolaire

- Définition et origine des conflits.
- Analyse des apports des Sciences Sociales pour dépasser le cadre de l'expérience individuelle.

3. Les Attitudes d'Ecoute de Porter

- Présentation des attitudes d'écoute selon le psychologue Elias Porter.
- Mise en pratique pour améliorer la communication dans une situation conflictuelle.

4. Le Triangle Dramatique

- Identification des trois rôles du Triangle Dramatique.
- Expérimenter et repérer ces rôles dans nos interactions quotidiennes.

5. Communication Non Violente - CNV

- Comprendre et appliquer les quatre étapes de la CNV.
- Renforcer la communication et le respect mutuel dans la gestion des conflits.

6. Programmation Neuro-Linguistique - PNL

- Exploration des grands principes de la PNL.
- Apprentissage des techniques pour améliorer la relation à l'autre dans un contexte de conflit.

7. Ressources et Relais

- Identifier les relais internes et externes pour ne pas rester isolé.
- Mobiliser les ressources appropriées pour une gestion efficace des conflits.

Synthèse et Mise en Pratique

- Exercice de récapitulation sur l'ensemble de la formation.
- Partage d'expériences et retours des participants.



FORMATION GESTION CONFLITS

NIVEAU 1



**FORMATION
CONTINUE**

☒ Présentiel
☐ Distanciel

Durée et rythme

21 heures / 3 jours

Pour répondre aux contraintes de certaines entreprises ou aux spécificités des publics formés, les séquences de formation peuvent être organisées de manière consécutive ou espacée d'une durée permettant de maintenir la cohérence pédagogique de l'ensemble de la formation.

Accès à la formation

- Sessions : à tout moment, sur demande.
- Nombre de stagiaires : Minimum 4 / Maximum 10
- Lieu : Inter (accès PMR) - Intra (en entreprise)

Accessibilité PSH :

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Pour plus de renseignements, prendre contact avec notre référente handicap.

Qualification intervenant(e)s

Les formateurs intervenants sont des professionnels de la **Communication Non Violente**. Ils disposent des compétences professionnelles, techniques, pratiques et théoriques en rapport avec le domaine des compétences concerné, et ont la capacité de les retransmettre.

Méthodes et outils pédagogiques

La formation est construite selon des principes de **pédagogie active et participative** alternant apports théoriques et méthodologiques pour comprendre, des mises en situation pour découvrir et expérimenter, des temps de réflexion individuels et/ou collectifs afin d'étayer l'évolution des pratiques professionnelles et faciliter la mise en œuvre de changements.

- Exercices de sous-groupe, mises en situation, échanges d'expériences, difficultés issues de la pratique sont autant d'éléments supports à la mutualisation et la conceptualisation.

Méthodes et modalités d'évaluation

En amont des formations, un questionnaire est envoyé aux participants pour recueillir et analyser leurs besoins et leurs attentes pour adapter au mieux notre approche pédagogique.

Evaluation formative des acquis tout au long de la formation sous forme d'exercices, de tests de positionnement, d'études de cas ou de quizz par le formateur.

A l'issue de la formation,

- Un questionnaire de satisfaction est soumis aux participants dans le cadre de notre politique Qualité et Amélioration Continue.
- Une attestation de formation valide l'acquisition des connaissances et des compétences de chaque participant.
- Un certificat de réalisation ou une attestation d'assuidité est envoyé(e) à l'entreprise.

Tarifs

Devis sur demande

POURSUITE DE PARCOURS

NIVEAU 2 - Approfondissement et Mise en Pratique

Objectifs

- Développer la capacité à identifier et dépasser les dynamiques toxiques qui entravent la communication.
- Renforcer la qualité des relations entre les acteurs impliqués dans le conflit.
- Favoriser des échanges respectueux et constructifs afin de faciliter la recherche d'une solution.

CFC JEANNE D'ARC
SITE DE GAULLE-BAT. LESTILLEULS
22, rue Général de Gaulle
76310 Sainte-Adresse

Contact :
Corinne BACCUS
07 65 82 75 59 - 02 35 54 65 96
corinne.baccus@esja.fr