

# Programme de formations

# Optim'RH

Conseil en stratégie des ressources humaines

# COMMUNICATION

Programmes de formation V1 10/11/2022

**Optim'RH** – 14 Avenue du Général de Gaulle 94170 Le Perreux-sur-Marne

SIRET 883 793 648 00014 - FR FR28883793648 – Code APE 96.09Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11941142794 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Tel : 06 37 67 36 20 – [mail : lydialecusson@optimrh.fr](mailto:lydialecusson@optimrh.fr)

<h2 style="margin: 0;">Gestion des conflits au travail</h2> <p style="margin: 0;"><i>Agir efficacement pour prévenir et résoudre les conflits en milieu professionnel</i></p>	
<b>Public concerné,</b>	<p>Cette formation s'adresse à toutes les personnes souhaitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux comprendre les dynamiques de conflit dans le cadre professionnel.</li> <li>• Apprendre à gérer les conflits de manière constructive.</li> <li>• Développer des compétences en résolution de conflits et maintenir des relations harmonieuses au travail.</li> </ul>
<b>Prérequis, modalités et délai d'accès</b>	<p><b>Prérequis</b> : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.  <b>Modalités d'accès</b> : À la signature du contrat ou de la convention, ou à la validation de la prise en charge.  <b>Délai d'accès</b> : De 2 jours à 4 semaines.  <b>Accessibilité aux personnes en situation de handicap</b> : Nous contacter pour toute adaptation nécessaire.</p>
<b>Présentation générale</b> (Problématique, Intérêt)	<p>Les conflits sont inévitables dans le monde du travail, mais lorsqu'ils sont mal gérés, ils peuvent nuire à l'efficacité, la productivité et la qualité des relations au sein de l'équipe. Cette formation vous fournira les outils pour identifier les causes des conflits, y réagir de manière proactive et trouver des solutions qui favorisent la collaboration et l'harmonie dans l'environnement professionnel.</p>
<b>Objectifs</b>	<p>Cette formation a pour but de permettre aux participants de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les origines et les mécanismes des conflits au travail.</li> <li>• Apprendre à prévenir et gérer les conflits avec assertivité et bienveillance.</li> <li>• Acquérir des méthodes efficaces pour résoudre les conflits et favoriser un climat de travail sain.</li> <li>• Savoir intervenir de manière constructive face à des situations conflictuelles.</li> </ul> <p><b>À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les signes précurseurs d'un conflit au travail.</li> <li>• Intervenir efficacement dans la gestion des tensions pour éviter l'escalade.</li> <li>• Utiliser des techniques de médiation et de communication assertive pour résoudre les conflits.</li> <li>• Maintenir un climat de travail serein et productif en intégrant des outils de prévention des conflits.</li> </ul>
<b>Contenu de la formation</b>	<p><b>Contenu de la formation</b></p> <p><b>Module 1 : Qu'est-ce qu'un conflit ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conflit et ses mécanismes : Définition, enjeux négatifs et enjeux positifs</li> <li>• Différencier crise, conflit, tension et désaccord</li> <li>• Les 4 sources de conflit : faits, méthodes, objectifs, valeurs</li> <li>• Faut-il éviter tous les conflits ?</li> <li>• Savoir repérer le conflit : nature et origine des conflits dans l'organisation</li> <li>• Savoir accepter un conflit : le conflit est naturel</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TEST : mon profil dans le conflit</li> <li>• Décryptage d'un conflit</li> </ul> <p><b>Module 2 : Connaître son type de réaction au conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation</li> <li>• Savoir surmonter ses blocages personnels :</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ sortir de sa vision du « vrai » et du « raisonnable »</li> <li>○ prendre en compte la vision de l'autre</li> <li>○ être attentif aux signes envoyés par l'autre</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Test : êtes-vous assertif ?</li> <li>● Le décryptage du non-verbal</li> </ul> <p><b>Module 3 : Savoir prévenir les conflits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Savoir repérer les enjeux de pouvoir</li> <li>● Sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces</li> <li>● Négocier sans manipuler ni se faire manipuler</li> <li>● Savoir sortir des situations de blocage</li> <li>● Apprendre à tenir compte de l'impact des solutions retenues sur le moyen terme</li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Savoir exprimer une opinion différente, un désaccord</li> <li>● Faire face calmement et positivement aux attaques et aux plaintes (Méthode ERIC)</li> </ul> <p><b>Module 4 : Savoir réagir face au conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La gestion des conflits organisationnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'analyse systémique</li> <li>○ les différentes méthodes de résolution de problèmes</li> </ul> </li> <li>● La gestion des conflits intergroupes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le principe « gagnant-gagnant »</li> <li>○ la négociation</li> <li>○ la médiation</li> </ul> </li> <li>● La gestion des conflits interindividuels : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la gestion de l'agressivité</li> <li>○ la gestion de la passivité</li> <li>○ la gestion de la mauvaise foi et des procès d'intention</li> </ul> </li> <li>● La gestion de l'après-conflit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ effectuer l'auto diagnostic de son comportement pendant le conflit</li> <li>○ mettre en place de nouvelles règles du jeu</li> <li>○ prévenir et réguler les transgressions</li> <li>○ faire du conflit une opportunité d'apprentissage</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Activité(s) pratique(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Outil-clé : Le DESC</li> <li>● La communication Non Violente (CNV)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Modalités pédagogiques</b></p>	<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Apprentissage en présentiel :</b></li> <li>- Participative/active</li> <li>- Interrogative</li> <li>● <b>Apprentissage en ligne</b></li> <li>- Ressources et activités en autonomie supervisée</li> <li>- 4 rendez-vous en présentiel</li> <li>- Rendez-vous à la demande</li> </ul> <p>Apports théoriques et études de cas pratiques, Échanges Séquences de progression basées sous forme de mise en situation. Travaux pratiques Étude de cas Film, vidéo...</p> <p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <p>Salle de formation (réelle ou virtuelle) Paperboard</p>

	Vidéo projecteur, micro-ordinateur portable. Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable, tablette ...). <b>Modalités :</b> Présentiel, Distanciel, Formation possible en intra ou en inter Feuille émargement et certificat de réalisation
<b>Durée</b>	La formation dure <b>2 jours</b> (soit 14 heures) avec possibilité d'adaptation en fonction des besoins spécifiques des participants et des entreprises.
<b>Dates</b>	Dates : A définir Contactez-nous via notre site web ou par téléphone pour connaître les prochaines dates de session et réserver votre place.
<b>Lieu(x)</b>	A définir (ou en ligne)
<b>Coût de la formation</b>	En inter : coût par participant 990 € HT En intra : groupe min 3 pers. et max 12 pers. : 4 590 HT
<b>Responsable de l'action, Contact</b>	LECUSSON Lydia Responsable pédagogique Mail : <a href="mailto:lydialecusson@optimrh.fr">lydialecusson@optimrh.fr</a> Tél : 06 37 67 36 20
<b>Évaluation de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation par QCM en fin de formation avis favorable à partir de 11/20</li> <li>- Évaluation à chaud en fin de formation par questionnaire de satisfaction</li> <li>- Certificat de fin de stage</li> </ul>