

# PROGRAMME DE FORMATION

## SAVOIR PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES TENSIONS

### (GESTION DE CONFLITS)

#### PUBLIC CONCERNÉ :

Tout public

#### PRÉREQUIS :

Aucun

#### DURÉE EN PRÉSENTIEL :

1 jour soit 7h00

**DATES :** A définir

#### HORAIRES :

9h00-12h30 / 13h30-17h00

#### COÛT DE LA FORMATION :

Sur devis

Cette formation est éligible au financement par les OPCO

#### DÉLAI D'ACCÈS :

Inscription minimum 1 mois avant le début de la formation

#### EFFECTIF GROUPE :

De 06 à 10 stagiaires

#### LIEU :

21-23 rue de Courcelles  
51100 REIMS

Stationnement payant



#### LIEU - ACCESSIBILITE :

Ascenseur  
Si besoin d'adapter notre formation, merci de prendre contact avec nous en amont

[ecole.des.pme@cpme51.fr](mailto:ecole.des.pme@cpme51.fr)

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre comment fonctionne la relation à l'Autre
- Repérer les comportements et les situations qui peuvent aboutir au conflit
- Savoir déjouer positivement les tentatives d'agression
- S'approprier différentes méthodes pour éviter les blocages et mieux gérer les conflits
- Savoir se fixer des objectifs réalistes en fonction des exigences professionnelles
- Mieux se connaître pour optimiser son efficacité en fonction des contraintes relationnelles et/ou techniques

#### PROFIL INTERVENANT :

Expert en Relations Humaines et Communication Stratégique

#### CONTENU DE LA FORMATION :

##### 1. Introduction à la gestion des conflits (1h00)

**Objectif :** Comprendre le fonctionnement de la relation à l'Autre

##### Contenu :

- Présentation des dynamiques de groupe et de la communication interpersonnelle.
- Identifier les facteurs déclencheurs des tensions.
- Le rôle des émotions dans les conflits.

**Méthodes :** Exposés théoriques et discussion / Études de cas (analyse de situation concrètes)

##### 2. Identifier les signes précurseurs d'un conflit (1h30)

**Objectif :** Repérer les comportements et les situations qui peuvent aboutir au conflit.

##### Contenu :

- Analyse des signes de tensions et des comportements à risque.
- Différents types de conflits (intrapersonnels, interpersonnels, collectifs).
- Les mécanismes de l'escalade conflictuelle.

**Méthodes :** Jeux de rôle pour illustrer des situations conflictuelles / Analyse en groupe des situations conflictuelles passées.

# PROGRAMME DE FORMATION

## 3. Techniques pour déjouer les agressions et gérer les conflits (2h)

**Objectif :** Savoir déjouer positivement les tentatives d'agression et gérer les conflits.

**Contenu :**

- Les techniques de communication non violente (CNV).
- Gérer son stress et ses émotions pour désamorcer les conflits.
- Outils de désescalade (reformulation, écoute active, gestion du ton et du langage corporel).

**Méthodes :** Exposés théoriques / Exercices pratiques (simulation de gestion de conflits) / Partage d'expériences.

## 4. Fixation d'objectifs réalistes (1h30)

**Objectif :** Savoir se fixer des objectifs réalistes en fonction des exigences professionnelles.

**Contenu :**

- L'importance de la planification dans la gestion des conflits.
- Techniques SMART pour la fixation d'objectifs.
- Comment adapter ses objectifs aux contraintes professionnelles et relationnelles.

**Méthodes :** Atelier pratique de fixation d'objectifs en groupe / Discussions en sous-groupes sur des cas professionnels réels.

## 5. Mieux se connaître pour mieux gérer (1h)

**Objectif :** Mieux se connaître pour optimiser son efficacité en fonction des contraintes relationnelles et/ou techniques.

**Contenu :**

- Le modèle de l'intelligence émotionnelle et son impact dans la gestion des conflits.
- Identification des forces et faiblesses personnelles pour mieux gérer les tensions.
- Techniques d'adaptation à différents styles de personnalité et de communication.

**Méthodes :** Bilan personnel (tests de personnalité, évaluation de ses compétences émotionnelles) / Débriefing en petits groupes.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Précitées dans chaque module

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI :

- Questionnaire de positionnement avant formation.
- Feuilles de présence
- Évaluation continue : Observation des participants lors des ateliers, jeux de rôle et discussions de groupe.
- Évaluation finale : QCM et/ou via exercices pratiques
- Bilan individuel : Un retour personnel à la fin de la journée pour chaque participant, incluant un plan d'action pour améliorer sa gestion des conflits en milieu professionnel.
- Evaluation à chaud de la formation.
- Une attestation de formation sera délivrée à chaque participant ayant suivi la totalité de la formation.
- Envoi d'un questionnaire d'auto-évaluation à froid au stagiaire pour évaluer le transfert des acquis formation, 3 semaines après la formation.