

S'affirmer sans s'opposer : réussir sa gestion des conflits

MODULE DE FORMATION

1 JOUR



Spécialiste en formation et accompagnement des entreprises



Chez **AC2L Formation**, je mets mon expertise au service de la formation professionnelle pour adultes et du conseil aux entreprises ainsi qu'aux organismes de formation (CFA). J'offre des solutions personnalisées qui répondent aux besoins spécifiques de chaque client, qu'il s'agisse d'individus ou de structures, avec une attention particulière portée aux secteurs tertiaires.

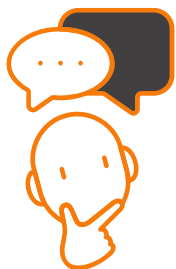


Mes Services



- Module de formation courte
- Consulting en gestion de projet
- Accompagnement QUALIOPI
- Formatrice indépendante dans le domaine du tertiaire
- Accompagnement réponse aux Appels d'Offres

Mon approche



- Accompagnement personnalisé à chaque étape.
- Compréhension approfondie des besoins de chaque apprenant et organisation.
- Objectif : Maximiser le potentiel de mes clients et les aider à s'adapter aux exigences du marché.

Qui suis-je ?

- **Formatrice indépendante** depuis 2021, diplômée du Titre Professionnel de Formateur avec une solide expérience en tant qu'Assistante de Direction.
- **Parcours académique riche** comprenant un Titre Professionnel en Assistant de Direction, une Licence en Gestion d'Entreprise, et un Master en Management et Entrepreneuriat.
- **Passionnée** par la nature et la course à pied, j'intègre ces valeurs de dépassement de soi dans ma démarche professionnelle, en mettant un point d'honneur à offrir des solutions axées sur l'excellence et la performance.





AFFIRMEZ-VOUS SANS AGRESSER, ÉCOUTEZ SANS SUBIR."

Description de la formation

Dans un environnement professionnel en constante évolution, les tensions sont inévitables. Cette formation intensive d'une journée vous permet de développer des réflexes efficaces pour prévenir, gérer et transformer les conflits en leviers de performance. Grâce à une approche interactive et des outils concrets, vous apprendrez à identifier les causes des tensions, adopter une posture professionnelle, et appliquer les méthodes de communication adaptées pour apaiser et résoudre les situations conflictuelles.

Cette compétence vous aide à :



Identifier les différents types et sources de conflits en milieu professionnel



Adopter une posture assertive dans la gestion des tensions



Utiliser les techniques de communication apaisée et d'écoute active



Appliquer une méthode simple de résolution de conflit dans une situation concrète

»»» Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module de formation, vous serez capable de :

1. Identifier les mécanismes du conflit en milieu professionnel
2. Autoévaluer sa posture face au conflit
3. Appliquer des techniques de communication apaisée
4. Mettre en œuvre une stratégie de gestion d'un conflit
5. Élaborer un plan d'action pour prévenir les conflits au sein de son organisation

»»» Programme de la formation :

◆ OP 1 – Identifier les mécanismes du conflit

Objectif : Comprendre ce qu'est un conflit, ses causes et ses types

- Typologie des conflits : valeur, rôle, besoin, pouvoir...
- Les phases d'un conflit : signes précurseurs et escalade
- Partage d'expériences vécues
- Méthodes : Apport théorique + échanges en groupe

◆ OP 2 – Autoévaluer sa posture face au conflit

Objectif : Prendre conscience de ses propres réactions face aux tensions

- Test d'auto-positionnement (fuyant, agressif, assertif...)
- Analyse collective des résultats
- Réflexion sur les styles de communication
- Méthodes : Autodiagnostic + travail en binôme

◆ OP 3 – Appliquer des techniques de communication apaisée

Objectif : Intégrer les principes de la communication assertive

- Communication non violente (CNV) : les 4 étapes
- Outils pratiques : écoute active, reformulation, silence stratégique
- Mises en situation : jeu de rôle en duo
- Méthodes : Atelier pratique + feedback croisé

◆ OP 4 – Mettre en œuvre une stratégie de gestion de conflit

Objectif : Agir dans une situation conflictuelle réelle

- Méthode DESC (Décrire, Exprimer, Suggérer, Conclure)
- Simulation de cas : conflits hiérarchiques, entre pairs, clients...
- Debrief collectif et axes d'amélioration
- Méthodes : Cas pratique + jeu de rôle collectif

◆ OP 5 – Élaborer un plan d'action de prévention des conflits

Objectif : Structurer une stratégie personnelle ou organisationnelle

- Quelles routines pour prévenir les tensions ?
- Atelier individuel : plan d'action personnalisé
- Échanges d'initiatives entre participants
- Méthodes : Atelier d'écriture + échanges en groupe

✱ Évaluation & Clôture

- QCM de validation des acquis
- Feedback oral et écrit
- Tour de table final
- Remise d'attestation de fin de formation

Maîtrisez les clés d'une communication apaisée

Que vous soyez un manager, un formateur, un professionnel en relation client ou un collaborateur souhaitant mieux gérer les tensions du quotidien, cette formation s'adapte à vos besoins et vous offre un environnement d'apprentissage interactif et concret pour développer des réflexes efficaces face aux conflits.



DURÉE ET HORAIRES

- Durée : 1 jour (8 heures)
- Horaires : De 8h00 à 17h00 (pause déjeuner + 2 pauses café)



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Inscription : Via mon site internet ou par email
- Délai d'accès : Sous 15 jours après validation de l'inscription
- Délais : 15 jours entre la demande et le début de la formation



PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Public visé : Managers, responsables d'équipe, formateurs, personnels encadrants, professionnels en relation client, consultants, auto-entrepreneurs, chefs de projet, agents administratifs ou toute personne amenée à gérer des situations de tension ou de désaccord dans un cadre professionnel.
- Prérequis : Aucun prérequis technique n'est nécessaire. Une première expérience professionnelle en environnement collectif est recommandée pour tirer pleinement profit des mises en situation proposées.



COÛT ET FINANCEMENTS

- Indépendant : 390 € HT / participant
- Particulier : 390 € HT / participant
- Inter-entreprise (groupe de 6 à 10 personnes) : 390 € HT / participant
- Intra-entreprise (session privative pour une entreprise) : 2 500 € HT / groupe
- Financement : Formation éligible à un financement via : OPCO, FIF PL, AGEFICE, France Travail. Un devis et un programme détaillé vous seront transmis sur demande pour dépôt auprès de votre organisme financeur.



ORGANISATION

- Lieu : En présentiel, à définir
- Taille du groupe : 6 à 10 participants pour favoriser l'interaction et les mises en situation.
- Type de formation : Qualifiante



ACCESSIBILITÉ

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (merci de me tenir informée lors de votre inscription).

Participer à cette formation vous permet d'acquérir des compétences essentielles pour prévenir et gérer efficacement les conflits en milieu professionnel, améliorant ainsi le climat de travail et contribuant à une meilleure performance collective

PRÉVENEZ LES TENSIONS, RENFORCEZ LA COOPÉRATION



Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrements

Pédagogie active

Ateliers pratiques

Auto-diagnostics

Partage d'expériences

Simulations et jeux de rôle



Modalités d'évaluation

Évaluation continue

Auto-évaluation

Feedback personnalisé

Mesure des acquis

Attestation de fin de formation



Outils et supports utilisés

Fiches outils

Cas pratiques issus du monde
professionnel

Supports numériques

Jeux de rôle scénarisés

Vidéos/podcasts

Intervenante référencée pour :

Capacité à ajuster les
méthodes d'enseignement
en fonction des besoins
spécifiques des apprenants.

Son expérience dans
l'enseignement auprès
d'adultes en formation
continue.

Sa connaissance du monde
de l'entreprise, ainsi que
dans le domaine de la
formation professionnelle.

"Les conflits ne sont pas à éviter. Ils sont des opportunités d'apprentissage, de clarification et de changement."

Patrick Lencioni

CONTACTEZ-MOI



direction@ac2l-formation.re



0692 80 91 91



www.ac2l-formation.re

