

2025

Programme de formation



OMAGASTE

Gestion de Conflit

Objectifs (professionnels)

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

- ✓ Renforcer la posture professionnelle assertive en équipe et avec les clients, les outils pour la renforcer, dans un contexte conflictuel
- ✓ Savoir s'exprimer avec la CNV (parler vrai) et savoir dire non dans un environnement sous pression
- ✓ Savoir identifier, anticiper la genèse d'un conflit
- ✓ Savoir désamorcer un début de conflit

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) : De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail.

Public

Le public concerné est : salariés ou dirigeants

Minimum 1 et maximum 10 participants.

Pré-requis

Les conditions d'accès sont :

- Avoir suivi la formation Développer une attitude assertive dans un contexte professionnel.

Durée

Cette formation se déroulera en 14 heures sur 2 jours.

Horaires : à définir avec la formatrice

Tarif

Sur devis personnalisé en fonction de nombre de bénéficiaires.

Modalités et délais d'accès

L'inscription est réputée acquise lorsque le devis et la convention de formation sont signés, l'acompte versé. (30%)

Les délais d'accès à l'action sont de 2 semaines.

Prise en compte du handicap : Nous contacter, nous étudions au cas par cas les compensations nécessaires.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes pédagogiques : expérimentale et démonstrative

Outils pédagogiques : communication non violente, échelle de RYFF, les valeurs, outils de la gestion de conflit, DESC, mises en situation pratiques en environnement professionnel.

Supports pédagogiques : Présentation power point fournie en début de formation en version imprimée pour faciliter la prise de notes.

Éléments matériels de la formation

Salle de formation : fournie par le client. Ce dernier s'assure qu'elle permet d'accueillir le nombre de bénéficiaire prévu dans la session.

Equipements divers mis à disposition : notes repositionnables pour les formats brainstorming de la formation. (le stagiaire amène papier et stylo)

Compétences des formateurs

La formation sera assurée par Madame Stéphanie Cardonna, coach professionnelle, formatrice et consultante en bilan de compétences. Stéphanie est praticienne coaching somatique, PNL et CGP et a obtenu en 2022 la Certification SCRUM MASTER– Gestion des équipes avec les méthodes agiles. C'est aussi forte de son expérience de 17 ans dans l'industrie dont 5 ans en management d'équipe qu'elle forme et accompagne dans la transition, la prise de décision et le leadership.

CONTACT : Stéphanie CARDONNA – 06 08 41 01 99 - stephanie.cardonna@omagaste.com

Contenu

1ère journée

Module 1 : le conflit : définition, fonctionnement, causes et contexte actuel professionnel

- Définition du conflit et différence avec un problème
- Echelle des étapes d'un conflit
- Les différents types de conflit
- Les causes d'un conflit
- Exemples et contexte actuel dans les entreprises et organisations

Outils : brainstorming, fresque d'un conflit

Module 2 : la gestion des émotions et l'assertivité

- Les émotions mode d'emploi

- Différentes attitudes face à un conflit

Outils : identification des émotions, PNL, mises en situation

2ème journée

Module 3 : Prévenir le conflit

- Communication Non Violente (CNV) et Assertivité
- Désamorcer le conflit en utilisant le DESC et les outils de la négociation
- Outils de gestion du stress
- Hygiène de vie et bien être relationnel au travail

Conclusion :

- Les liens entre conflit et situation émotionnelle
- Mon kit de survie en environnement sous pression

Suivi et évaluation

Exécution de l'action

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels précisés dans les objectifs sont :

Questions orales ou écrites (QCM...)

Mise en situation