

## SAVOIR RÉSOUDRE DES CONFLITS

### Public

Entre 6 et 12 participants. Cette formation s'adresse à des collaborateurs, managers, responsables commerciaux, responsables opérationnels, agents d'accueil, formateurs, animateurs...

### Prérequis

Aucun prérequis.

### Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront capables de traiter efficacement des situations conflictuelles, de préserver et maintenir des relations de qualité au sein de leur collectif de travail.

Plus précisément, ils sauront :

- Mieux comprendre le conflit, son rôle et ses enjeux
- Analyser une situation conflictuelle avec méthode
- Apprendre à mieux se connaître face aux conflits
- Développer des réponses affirmées respectant les attentes mutuelles
- Maîtriser les outils de résolution de conflit et de médiation

### Formatrice

Cette formation est animée par Lydia Hirtz, Psychologue.

### Modalités pratiques

2 à 3 jours sur site.

Formation réalisable en distanciel.

### Validation

Afin de vérifier l'atteinte des objectifs de cette formation, les modalités suivantes sont prévues :

Durant la formation : exercices, ateliers, quizz, mises en situations, études de cas.

À l'issue de la formation : auto-évaluation par le stagiaire sur ses prises de consciences, connaissances, progrès. Il est vivement conseillé de compléter les deux premières journées par une troisième quatre à six semaines plus tard pour mesurer la mise en pratique des acquis de la formation et faire un « retour de terrain » partagé avec les pairs, axé sur la posture, les difficultés rencontrées, les compétences renforcées. Un bilan à chaud à la fin du dernier jour ainsi qu'à deux mois après la formation permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs.

### Méthodologie

Des **stagiaires acteurs de leur formation** : questionnaire en amont pour coller au plus près des réalités et des attentes de chacun, retours de terrain, partages d'expériences et de bonnes pratiques.

Une **pédagogie participative** (mises en situation, ateliers, études de cas) portée par une dynamique de groupe porteuse (groupe entier, travaux en sous-groupes).

Une **pédagogie pragmatique** (mise en situation, fiches méthodes), nourrie d'éclairages théoriques.

Une **approche vivante et ludique** centrée sur l'expérimentation, l'échange de pratiques, l'alternance de temps collectifs et individuels.

Remise à chaque stagiaire d'un livret pédagogique et de ressources pour aller plus loin.

## Déroulé

### Jour 1

Appréhender le conflit sous l'angle des RPS, mécanismes et principaux enjeux en entreprise  
Reconnaître les différentes sources de conflit au travail : approche systémique  
Identifier ses propres réactions face au conflit : autodiagnostic  
Rôle des perceptions de chacun, place des émotions  
Repérer les signes annonciateurs d'un conflit

### Jour 2

Maîtriser les enjeux de la communication verbale et non verbale  
Développer les techniques de questionnement, de reformulation au service de la méthode DESC  
S'affirmer dans les relations pour améliorer la cohésion et l'ambiance au travail  
Savoir adopter la posture de médiateur  
Élaborer son plan d'action personnalisé en fonction des compétences à renforcer, consolider, acquérir (en vue de la 3ème journée de retours d'expériences et de partage de bonnes pratiques).

## Prix

**Formation inter** : 2 jours -> 1400 euros - 3 jours -> 2100 euros

**Formation intra** : Forfait 2 jours -> 2700 euros - Forfait 3 jours -> 3750 euros (12 pers. maximum)

*Les tarifs sont euros HT et hors frais annexes (location salle, restauration ...)*

## Lieu

Bordeaux - Les dates et le lieu précis seront indiqués sur la convocation.

Pour le format en distanciel, un lien et des modalités de connexion seront communiqués à chaque participant.

## Contact

Pour en savoir plus : ☎ 06 87 73 42 23 - @ lydiahirtz@loya.fr - [www.loya.fr](http://www.loya.fr)

## Délai d'accès

L'organisme de formation Loya s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative aux formations proposées. Après un premier échange autour de vos besoins et attentes, nous envisageons ensemble le format et la date qui vous conviennent le mieux. La mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande, sauf cas particulier.

## Accessibilité / Handicap

Nos formations sont ouvertes à tous les publics, et ont lieu dans des locaux "Accessible PMR". Selon les situations de handicap qui pourraient se présenter, nous vous invitons à prendre contact avec nous en amont de la formation, afin d'adapter au mieux la pédagogie proposée. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous accueillir, nous avons dans notre liste de partenaires l'Agefiph vers lequel nous pourrions vous orienter.

