

## FORMATIONS RR

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)



20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

Limitez l'escalade des tensions :  
renforcez les liens pour  
prendre collégalement les  
meilleures décisions

### • Depuis 2002

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels  
+ de 6600 participants  
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021  
98 % de satisfaction

### • Et en bonus,

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

# DESAMORCER LES CONFLITS POUR MIEUX GENERER LA COHESION D'EQUIPE

2 jours, soit 14 heures

*Toujours proche de vous OU chez vous !*

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Restauration Rapide.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-RR](http://www.essentielformation.com/programmes-RR)

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”

SIRET 483 360 822 00033  
RCS 483 360 822  
NAF 8559A

ESSENTIEL DEVELOPPEMENT ET ASSOCIÉS SARL au capital de 1000,00 € Organisme de formation exonéré de TVA (art 261, 4-4°-a du CGI)  
Organisme de formation enregistré sous le n° de déclaration d'activité N° 31620250862 (ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)

**essentiel** FORMATION Siège social : 24D rue d'Houdain 62150 Beugin • France Tél. : +33 (0)3 21 01 36 12 – [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com) [essentielformation.com](http://essentielformation.com)

LE SPÉCIALISTE DE LA FORMATION DANS LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE, DEPUIS 2002





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Détecter** les premiers signes d'une situation difficile naissante pour réagir rapidement.
- **Utiliser** les techniques de prévention et de médiation pour désamorcer les conflits et maintenir la cohésion entre les individus.
- **Faire** la différence entre un désaccord et un conflit. **Savoir identifier** les signes d'un conflit et en identifier le stade (tension/crise/enlèvement). **Comprendre** et **identifier** les différents types de conflits et leurs conséquences (Organisationnel/Interpersonnel)
- **Instaurer** des comportements préventifs pour prévenir des conflits en entreprise.
- **Maîtriser** la méthode pour désamorcer un conflit (Identifier, repérer, analyser, Intervenir, rencontrer, Organiser et suivre).
- **Connaître** la posture à adopter et maîtriser celle-ci pour résoudre un conflit (Assertivité)
- **Connaître** les postures à proscrire pour résoudre un conflit (Agression/Évitement/soumission)





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

7h00

#### Prévenir les tensions :

- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Repérer les malentendus : signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Apprendre à utiliser son écoute active pour percevoir les tensions
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire,
- Mettre en place des comportements préventifs du conflit

#### Résoudre un conflit

- Adopter une méthode générale de traitement des conflits,
- Gérer efficacement les résistances, transformer la confrontation en collaboration
- Utiliser les "mots magiques" et les questions à utiliser à bon escient,
- Gérer les excès émotionnels de l'opposant,
- Différencier les faits des opinions.
- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"

### 2<sup>ème</sup> Jour

7h00

#### Construire de nouvelles relations

- Anticiper un conflit : une possibilité souvent efficace,
- Oser vous affirmer, demander, vous faire reconnaître, dire non,
- Les conflits avec vous-même, sources de la plupart de vos conflits avec les autres
- Les fausses idées et les erreurs de comportement à propos de l'affirmation,
- Consolider l'acquis en débriefant à froid pour consolider la relation
- Le travail personnel en trois temps : Réfléchir, Agir, Débriefer.
- La stratégie Gagnant / Gagnant
- Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe
- Chercher à ce que tout le monde soit satisfait de l'issue du conflit





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**



REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce programme que si vous en avez vraiment besoin.



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)

300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)

pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**Proximité et disponibilité.**

Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)



**essentiel**  
FORMATION