

## PROGRAMME DE FORMATION « GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL »

Cette formation vise à permettre aux participants de maîtriser les mécanismes et les dynamiques des conflits professionnels. Elle leur fournira des outils concrets pour communiquer de manière assertive, gérer leurs émotions sous tension et appliquer des techniques de résolution et de prévention des désaccords.

Elle permet ainsi de renforcer la capacité à désamorcer les situations conflictuelles, à maintenir une posture professionnelle adaptée, et à favoriser un environnement de travail plus serein et productif.

### PRÉREQUIS : Aucun

### PUBLIC CONCERNÉ :

- Tous salariés, tous secteurs
- Personnel en contact avec le public
- Managers et responsables d'équipe
- Agents de terrain confrontés à des situations tendues
- Collaborateurs souhaitant renforcer leurs compétences relationnelles
- Toute personne confrontée à des comportements difficiles au travail

### DURÉE : 7h / 1 jours (7h/J)

### TARIF : Nous contacter

### NOMBRE D'ÉLÈVES MAX : 13/SESSION

### LIEU DE FORMATION :

SARL Cyndi Somaria  
43, rue Roland Garros 97400 Saint-Denis  
Siret : 912 473 105 000 19 RCS  
NDA : 04973500597

### LE CENTRE DE FORMATION

Cyndi Somaria Formation

### RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Cyndi Somaria Tel : 06.13.98.23.91 :  
Mail :  
formation.cyndisomaria@gmail.com  
Horaires : 8h00/12h00- 13h00/16h00

### TAUX DE SATISFACTION 2024

98%

### TAUX DE REUSSITE 2024 100%



### OBJECTIFS :

1. Identifier les sources, mécanismes et types de conflits en milieu professionnel.
2. Reconnaître les signaux précurseurs d'un conflit et les comportements générateurs de tensions.
3. Adopter une communication professionnelle adaptée pour désamorcer une situation conflictuelle.
4. Appliquer des techniques de gestion et de résolution des conflits, même en contexte tendu.
5. Gérer ses émotions, son stress et sa posture lors d'un désaccord ou d'une confrontation.
6. Mettre en œuvre des stratégies de prévention pour limiter l'apparition de conflits futurs.

*Cyndi Somaria Formation*

## PROGRAMME DE FORMATION

### « GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL »

### MODALITÉS ET MOYENS D'ACCÈS



#### MODALITÉS D'ACCÈS

- Demande d'Inscription** : Le formulaire d'inscription est disponible sur le site internet ou sur demande par e-mail.
- Dossier d'inscription** : Les candidats doivent remplir un dossier d'inscription et fournir les pièces justificatives requises.
- Accès à la formation** : Après validation du dossier, un e-mail de confirmation est envoyé, incluant des pièces jointes sur les détails de la session (dates, horaires, programme...).

##### Pièces jointes :

- 1.-Le programme de formation, avec le déroulé pédagogique
- 2.-La fiche contact du centre de formation
- 3.-Le règlement intérieur
- 4.-Le test d'auto-positionnement.

#### DÉLAIS D'ACCÈS

- Inscription préalable** : L'inscription doit être effectuée au moins 7 à 30 jours avant le début de la formation (selon la formation choisie et les places disponibles). CGV
- Confirmation d'inscription** : Une confirmation d'inscription est envoyée dans les 48 heures suivant la réception du dossier complet (formulaire d'inscription, paiement, justificatifs...). **Accès rapide** :
- Pour les formations courtes, un délai d'accès peut être réduit à 5 jours avant le début de la session, en fonction des disponibilités.
- Sessions régulières** : Nos formations sont organisées en sessions tout au long de l'année, selon un calendrier mis à jour régulièrement en fonction des demandes, offrant ainsi une grande flexibilité pour s'inscrire à la prochaine session disponible.

#### ACCESSIBILITÉ AU PSH (PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP)

Les personnes se trouvant dans une situation de handicap et qui nécessite une adaptation technique, matérielle ou pédagogique doivent prendre contact avec le centre avant de s'inscrire. Cela afin d'étudier la faisabilité du projet de formation ainsi que les modalités à mettre en oeuvre pour un accueil optimal.

Notre référent Madame Somaria Cyndi  
tél au 0613982391  
ou par email : [formation.cyndisomaria@gmail.com](mailto:formation.cyndisomaria@gmail.com)





PROGRAMME DE FORMATION  
« GESTION DES CONFLITS EN MILIEU  
PROFESSIONNEL »

**METHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**



**MOYENS PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUES**

- Salle équipée (tables, chaises, écran, paperboard)
- Fiches techniques
- Livret stagiaire
- Support PDF
- Matériel d'écriture
- Tableau numérique interactif

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Apports théoriques
- Exercices pratiques guidés
- Études de cas issus du terrain
- Jeux de rôle / mises en situation
- Échanges collectifs
- Auto-évaluations
- Support pédagogique remis en fin de formation

*Cyndi Somaria Formation*



## PROGRAMME DE FORMATION

### « GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL »

#### METHODES ET MOYENS D'ÉVALUATION SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

##### EN AMONT DE LA FORMATION

- Un questionnaire d'autopositionnement est distribué avant le début de la formation pour évaluer les compétences préalables, les compétences actuelles et les attentes des stagiaires.
- Entretien individuel (si nécessaire) : pour mieux cerner les besoins spécifiques de chaque stagiaire et adapter la formation.

##### PENDANT LA FORMATION

- Le formateur observe et analyse la participation des stagiaires durant les ateliers pratiques (analyse de situations conflictuelles, communication assertive, tri des priorités, gestion des imprévus, mise en situation de désaccord).
- Feedback en temps réel : le formateur fournit des retours personnalisés sur la communication, la posture, la capacité à désamorcer une tension, ainsi que sur la manière de structurer ses priorités et d'organiser une situation complexe.
- Auto-évaluation : les stagiaires complètent une grille d'auto-évaluation en fin de journée afin d'identifier leurs points forts, leurs difficultés et leur progression en matière de gestion des conflits et de maîtrise du temps.
- Outils d'évaluation continue : QCM, quiz interactifs, mises en situation professionnelles, jeux de rôle et questions orales permettant de mesurer la compréhension, la capacité de priorisation et l'appropriation des techniques de résolution de conflits vues en formation.

##### FIN DE FORMATION SOMMATIVE

- Exercice pratique final : les stagiaires participent à une mise en situation complète reproduisant une situation professionnelle générant du stress (gestion d'un conflit, surcharge de travail, communication difficile...).
- L'objectif est de mobiliser les outils appris pendant la formation : techniques de respiration, communication assertive, gestion du temps et recentrage émotionnel.
- Grille d'évaluation des compétences : le formateur évalue chaque stagiaire à l'aide d'une grille spécifique détaillant les compétences suivantes :
  - Reconnaissance et maîtrise de ses émotions,
  - Application des techniques de régulation du stress,
  - Capacité à adopter une communication assertive,
  - Mise en œuvre d'un comportement calme et professionnel en situation de tension.
- Auto-évaluation finale : chaque stagiaire complète une fiche personnelle d'auto-évaluation pour identifier ses progrès, ses points forts et ses axes d'amélioration.
- Entretien individuel de fin de formation : le formateur échange avec chaque participant afin de revenir sur les acquis, les ressentis, et d'accompagner la construction du plan d'action personnel à mettre en œuvre après la formation.

##### FIN DE FORMATION : REMISE DE L'ATTESTATION



##### FIN DE FORMATION : L'ÉVALUATION DE SATISFACTION 5 CRITERS SONT ÉVALUÉS

- Appréciation globale du stage
- Réponse aux attentes
- Utilisation des acquis
- Aspects pédagoïques
- Organisation du stage

##### L'EVALUATION POST FORMATION

**Objectif :** Mesurer l'efficacité de la formation après un certain délai pour voir si les compétences sont appliquées en milieu professionnel.

- Un suivi par questionnaire (envoyé par email ou entretien téléphonique) avec les stagiaires après 3 mois pour évaluer leur progression et application des techniques.
- Le groupe whatsapp créé par session reste activé 3 mois après la formation permettant de garder le contact avec les stagiaires pour répondre à des questions, partager des retours d'expérience ou des conseils, et suivre l'évolution des compétences pendant les 3 mois suivant la formation.

*Cyndi Somaria Formation*

---

## PROGRAMME DE FORMATION

### « GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL »

---

#### **PROFIL DU FORMATEUR :**

Cyndi Somaria, fondatrice et dirigeante de Cyndi Somaria Formation, possède plus de dix années d'expérience dans les domaines de la beauté, de la relation client et de la gestion d'entreprise. Ancienne hôtesse de l'air, elle a développé une expertise solide dans la gestion du stress, la maîtrise des situations tendues et la communication en environnement contraint. Son parcours de formatrice, allié à son expérience de cheffe d'entreprise, lui permet aujourd'hui d'accompagner efficacement les professionnels dans la gestion des conflits, la prévention des tensions, la communication assertive, ainsi que la performance en situation. Passionnée par la transmission et le développement humain, elle propose des formations alliant pédagogie, pratique et outils concrets, au service de la montée en compétence et de la réussite des stagiaires.

#### **FINANCEMENT:**

Vous sollicitez un financement extérieur auprès d'un organisme, nous vous invitons à consulter notre page financement dans l'onglet formations/financement et de remplir le formulaire de demande d'inscription en ligne dans l'onglet Formations/demande d'inscription ou encore nous envoyer un email à : formation.cyndisomaria@gmail.com



#### **RESTAURATION :**

Le repas du déjeuner n'est pas compris dans votre formation, un frigo et un micro-ondes sont à votre disposition.

Il y a également quelques commerces à proximité  
Hypermarché

(Boulangerie Picard surgelé  
Carrefour, Mc Donalds etc...)

#### **ACCÈS ET STATIONNEMENT**

Notre centre de formation est facilement accessible grâce à plusieurs arrêts de bus situés à proximité immédiate. De plus, des parkings payants sont disponibles à courte distance, facilitant ainsi votre venue quelle que soit votre préférence de transport.

#### **OFFERT :**

Notre centre vous propose des boissons chaudes (thé, café, eau) tout au long de la formation, avec un jus de fruit et une collation offerts chaque matin pour un accueil chaleureux et convivial.

*Cyndi Somaria Formation*

## FICHE DE CONTACTS & RÉFÉRENTS DU CENTRE DE FORMATION



### Le Centre de Formation " Cyndi Somaria Formation

Mail : formation.cyndisomaria@gmail.com

Tel : 0613 982391

Contact accompagnant pédagogique et support technique

Cyndi Somaria :

tél : 0613 982391.

Email : formation.cyndisomaria@gmail.com

Jours et horaires, durant lesquelles le formateur peut- être

contacter à tout moment : du lundi au vendredi de 9h30 à 18h

Partenaires handicap : Agefiph : rhf-hdf@agefiph.asso.fr

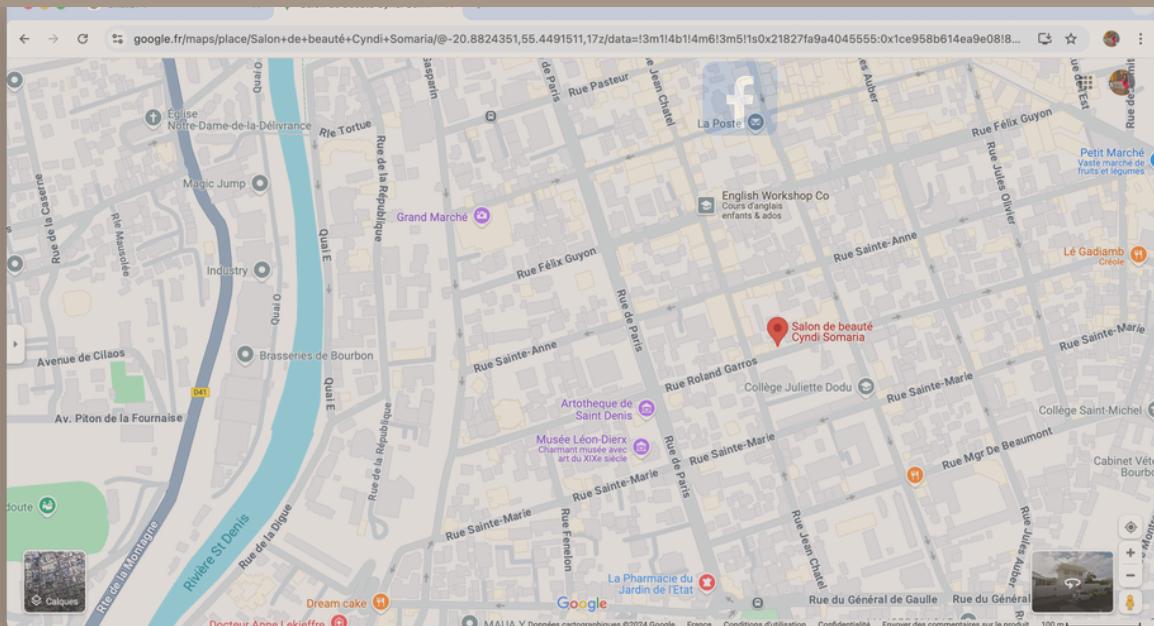
### Evaluation du besoin

Un questionnaire sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin de formation avec les formations dispensées

### Retrouvez nous sur les réseaux !



<https://cyndisomariaformation-com00.webnode.fr/terms-and-conditions/>



43 rue Roland Garros 97400 SAINT-DENIS