

## GESTION DE CONFLITS

### FORMATION A DISTANCE

Nous investissons une grande partie de notre temps dans la résolution des tensions et conflits de toutes sortes.

Ce stage a pour but de faire prendre conscience que toute organisation efficace doit savoir accepter les conflits, les reconnaître, les intégrer dans sa démarche de gestion des hommes et canaliser l'énergie que les tensions suscitent.

## COMPETENCE VISEE

**Être capable de prévenir et gérer efficacement les conflits**

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre les mécanismes de formation des conflits interpersonnels
- ✓ Connaître son type de réaction au conflit et savoir réagir efficacement
- ✓ Anticiper et prévenir les conflits
- ✓ Améliorer et adapter sa communication verbale et non verbale pour éviter ou sortir d'un conflit

## PROGRAMME

Séance 1 (2h)

### 1. QU'EST-CE QU'UN CONFLIT ?

- Le conflit et ses mécanismes : les enjeux négatifs et les enjeux positifs
- La nature des conflits : conflits individuels et conflits collectifs
- Savoir repérer le conflit : nature et origine des conflits dans une organisation
- Savoir accepter un conflit : le conflit est naturel.

*Validation des acquis : QCM*

Séance 2 (2h)

### 2. CONNAÎTRE SON TYPE DE RÉACTION AU CONFLIT

- Connaître son niveau d'assertivité
- Savoir surmonter ses blocages personnels
- Développer son sens de la répartie et son esprit d'improvisation
- Mobiliser ses capacités physiques
- Développer sa confiance en soi.

*Validation des acquis : mises en situation*

Séance 3 (2h)

### 3. SAVOIR RÉAGIR FACE AU CONFLIT

- Savoir repérer les situations collectives et individuelles et expliciter la demande : décrire, exprimer et suggérer une solution, analyser les conséquences, transformer la critique en information, savoir critiquer positivement
- Savoir traiter les objections : la méthode "sans perdant"
- Apprendre à réagir face aux comportements grâce à des techniques appropriées : la passivité, l'agressivité, la manipulation.

*Validation des acquis : mises en situation et études de cas*

Séance 4 (2h)

### 4. SAVOIR PRÉVENIR LES CONFLITS

- Repérer de façon permanente les sources de conflits, savoir initialiser une démarche de traitement préventif
- Apprendre à être médiateur plutôt que juge-arbitre : instaurer un climat de sécurité et de liberté

*Validation des acquis : mises en situation et études de cas*



## Séance 5 (2h)

### 5. SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Comment sortir de sa passivité sans tomber dans des attitudes agressives et inefficaces
- Comment négocier dans la vie quotidienne sans manipuler ni se faire manipuler
- Développer son pouvoir de conviction en utilisant le langage verbal et non-verbal

*Validation des acquis : mises en situation*

### 6. SYNTHESE DE LA SESSION

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement.
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant.
- Élaboration d'un plan personnel de progrès.

## MODALITES ET METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Une "formation-action" alternant théorie et mises en situation permettant de s'approprier rapidement les clés et les outils pour accompagner les individus dans la gestion de leur carrière. Formation centrée sur les besoins et problématiques de chaque participant recensés en amont
- **Cours en visioconférences**
- Envoi par mail du support de cours, du livret d'exercices, d'un Powerpoint, de fiches pratiques...
- La correction des exercices réalisés par l'apprenant entre chaque séance est effectuée par le formateur via des échanges par mails
- Accès illimité au parcours e-learning : simulation de cas en vidéo, conseils d'experts, fiches de bonnes et mauvaises pratiques...

## DUREE

**10 heures de visioconférences** réparties en 5 séances de 2 heures

## MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

- ✓ Évaluation des attentes et des besoins du bénéficiaire
- ✓ Évaluation formative : exercices pratiques, mises en situation, auto-évaluations...
- ✓ Évaluation « à chaud » à l'issue de la formation
- ✓ Évaluation « à froid » à 3 mois pour valider la mise en place des compétences sur le poste de travail le cas échéant.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Inscription à la plateforme LMS d'INTERACTIF ; visioconférence ; supports de cours numériques, évaluations digitalisées.

Le formateur est joignable par mail et téléphone entre chaque séance de visio-conférence pour assister le bénéficiaire sur les exercices demandés. Le formateur est également disponible après la formation pour assurer le suivi du transfert des compétences de l'apprenant sur son poste de travail durant les 3 mois qui suivent la formation.

Le référent pédagogique est disponible pour toute question relative au dossier administratif, à la logistique (calendrier, connexion plateforme e-learning, ...). L'assistance est réalisée dans un délai maximum de 48 heures après la demande.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

De 1 à 4 participants



## PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant améliorer sa gestion des conflits

---

## REFERENT

**Référent pédagogique et administratif** : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## LIEU DE REALISATION

Formation entièrement à distance

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Formation pouvant être réalisée à domicile. Possibilité d'adapter les supports de cours aux besoins du porteur de handicap après étude avec le référent handicap Interactif

## DELAI D'ACCES

Possibilité de s'inscrire jusqu'à 11 jours ouvrés avant le démarrage

## TARIF INTER-ENTERPRISES (PRIX PUBLIC)

**1120 € HT**

---

## REFERENT

**Référent pédagogique et administratif** : Maei CATILLON [maei.catillon@interactif.eu](mailto:maei.catillon@interactif.eu) 01 47 23 84 20

## PROFIL FORMATEUR

Formateur senior spécialisé sur les thématiques Gestion de conflits / communication et développement personnel avec au minimum 10 ans d'ancienneté comme formateur

Formateur-coach certifié.

