



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

## PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

DURÉE : **3 jours en présentiel (21h)** et **3 modules digitaux**

TARIF : 1 800 € HT (inter-entreprises)

LIEUX : Tours - Orléans - Paris

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Décrire le mécanisme du conflit de l'émergence à la mise en place
- Démontrer le rôle des émotions dans le conflit
- Identifier les signes précurseurs pour prévenir le conflit
- Mettre en œuvre des méthodes/outils pour prévenir et gérer le conflit
- Construire son plan d'actions de prévention du conflit

### PRINCIPALES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Exposés théoriques



Cas pratiques



Ateliers collectifs et co-développement



Prise en main d'outils

### LE PARCOURS AVEC NOUS

1. Vous prenez contact avec nous,
2. Nous recueillons et analysons ensemble votre besoin,
3. Nous construisons une proposition pédagogique,
4. Nous rédigeons une convention de formation,
5. Vous êtes inscrit(e) : bienvenue en formation !

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Recueil et évaluation des besoins (demandeur et apprenant)
- Evaluation des compétences : initiale, à chaud et à froid selon plusieurs modalités (QCM, mises en situation, exercices, etc.)
- Enquête de satisfaction globale (demandeur, apprenant et formateur)



La progression de l'apprenant est modélisée et présentée dans le bilan de la formation.

### PUBLIC

Tout professionnel désireux de savoir prévenir et gérer les conflits.

Plus particulièrement : manager et dirigeant d'entreprise

### PRÉREQUIS

Avoir déjà connu une situation de conflit

### NOMBRE DE STAGIAIRES

6 à 9 participant(e)s

### FORMAT

Présentiel avec des compléments digitaux

### ORGANISATION

Inscription jusqu'à 15 jours

Inscriptions tardives : [Nous contacter](#)

Intra et sur-mesure : [Nous contacter](#)

Formation à distance : [Nous contacter](#)

### FINANCEMENTS POSSIBLES

OPCO, entreprise, financement personnel, pôle emploi, région et autres

### PROFIL INTERVENANT

Formation assurée par un manager ou un consultant / formateur en management

### RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

Chloé Gandon

### ACCESSIBILITÉ

Selon certaines modalités, nos sites et formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

[Nous contacter](#)

Avril 2021



**Immersion**  
1h

Évaluer son niveau sur le sujet et ses besoins

**Découvrir la notion de conflit avec des apports théoriques**

**Cas pratique**  
Reconnaître les types de conflits et savoir les caractériser

**Questions de réflexion**  
Transposer le sujet dans sa pratique grâce à des questions de réflexion



**Jour 1**

**Définir et conceptualiser le conflit**

- Définition
- Typologies

**Partage de pratiques**

Retours d'expérience sur des cas rencontrés et analyse de situations types avec des cas d'étude

**Tirer parti du conflit** : ses avantages et inconvénients

**Apprendre à mieux écouter**

- Découvrir le concept et son intérêt
- Savoir utiliser la méthode de l'Écoute Active

**Savoir formuler une demande**

- Comprendre les sources d'incompréhension (menant au conflit)
- Connaître les bienfaits de l'assertivité
- Apprendre à formuler avec la CNV et le DESC



**Jour 2**

**Se mettre à la place de l'autre**

- L'exemple du freinage
- Utiliser le Process Com pour se mettre à la place de l'autre

**Savoir mettre en place une médiation**

- Les étapes
- La méthode

**Atelier pratique**

Mener une séance de médiation en utilisant des outils concrets

- Reformulation
- Questionnement
- Écoute Active
- CNV
- DESC
- Process com

**Formaliser son plan d'actions**



**Appropriation**  
1h30

Évaluation à chaud de l'atteinte des objectifs pédagogiques

**Comprendre les antécédents du conflit**

- Le rôle de l'organisation dans le conflit
- L'impact du style managérial

**Suivi individuel**  
Mise en pratique de la formation dans son quotidien professionnel



**Jour 3**  
2 mois plus tard

**Co-développement**

Retour d'expérience suite aux premiers jours de formation et de la mise en application des méthodes et outils proposés.

- Retour sur le plan d'actions
- Proposition de solutions et d'outils
- Approfondissements méthodologiques

**Les émotions dans la gestion de conflits**

- Comprendre la place des émotions
- Savoir identifier ses émotions et celles des autres

**Les stratégies de régulation émotionnelle**

- Les techniques: deep acting ou surface acting
- Prendre conscience de ses stratégies
- Savoir les améliorer

**Debrief de fin de formation et projection dans sa pratique**



**Intégration**  
1h30

Évaluation à chaud de l'atteinte des objectifs pédagogiques et rappel théorique selon les besoins

**Apprendre à faire fructifier le débat et les échanges**

- Le conflit positif
- Le conflit comme vecteur d'intelligence collective

**Proposition d'actions pour aller plus loin dans son apprentissage**

- Lectures
- Vidéos
- Sources d'inspirations
- Parcours d'approfondissement

Enquête de satisfaction sur la formation