

# GESTION DES CONFLITS

*Par groupe de 6 personnes maxi*

Public concerné : Managers, agents de maîtrise, techniciens, cadres, ingénieurs, assistants, employé, opérateur,... toute personne ayant besoin de gérer des conflits

Durée : 2 journées (14h)

Horaires : 9H à 12H30 13H30 à 17h

Modalités : inter ou intra - présentiel (sur demande en distanciel)

Dates : à définir

Lieu : locaux clients ou locaux CIF

Prérequis : aucun, uniquement la volonté de s'inscrire dans la démarche

## OBJECTIFS :

Etre capable de :

- Utiliser et Adopter une méthode permettant de désamorcer les situations,
- Utiliser des outils pour gérer ses émotions,
- Relativiser (recul et prise de distance) les situations générant de la pression

## CONTENU :

Lister et comprendre les différentes situations

- Identifier le type de situations
- Déceler et comprendre les motivations de son interlocuteur
- Analyser avant de réagir (attention aux réactions à chaud)

Analyser ses propres réactions dans ces situations

- Repérer ses « stress »
- Identifier ses messages contraignants :
  - - vis à vis de soi-même - vis à vis des autres - vis à vis de son travail,...
- Trouver les palliatifs personnels
- Apprendre à relativiser, à prendre du recul,
- Apprendre et utiliser des techniques de respiration



**APPORTS  
THÉORIQUES**



**DISCUSSIONS/  
ECHANGES**



**MISE EN  
SITUATION**



**CONSEILS  
PERSONNALISÉS**



**SUPPORTS DE  
FORMATION**

# GESTION DES CONFLITS

*Par groupe de 6 personnes maxi*

## CONTENU : (suite)

Identifier l'attitude et le comportement efficace face à une telle situation

- Lister les différentes attitudes,
- Comprendre ses propres comportements,
- Découvrir les bénéfices d'une communication « assertive »
- Développer son assertivité

Utiliser les outils de l'assertivité dans son quotidien professionnel

- Exprimer une critique constructive
- Recevoir une critique justifiée
- Recevoir une critique injustifiée : poser ses limites,
- Recevoir et exprimer un compliment
- Affirmer une position.
- Formuler une demande
- Dire non

Réagir aux comportements parasites

- Repérer chez ses interlocuteurs les comportements qui bloquent le dialogue
- Faire face aux attaques, à la passivité, aux tentatives de manipulation

Trouver une solution « gagnant – gagnant »

- Savoir ramener un climat favorable, expliquer,
- Savoir faire adhérer son interlocuteur aux solutions proposées
- Savoir rester ferme sur son objectif, souple sur la méthode.



**APPORTS  
THÉORIQUES**



**DISCUSSIONS/  
ECHANGES**



**MISE EN  
SITUATION**



**CONSEILS  
PERSONNALISÉS**



**SUPPORTS DE  
FORMATION**

- Pédagogie active alternant apports théoriques et exercices pratiques (individuels ou collectifs) qui permet aux participants d'adopter rapidement les reflexes adéquats pour un management efficient.
- Des mises en situations filmées et commentées permettront à chacun de voir ses points d'amélioration et les corriger,
- Discussions, **échanges** d'expériences, exercices pratiques individuels et de groupe,
- conseils personnalisés donnés par la formatrice / coach
- Document de synthèse en pdf envoyé par mail

## MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Quiz d'acquisition des concepts,
- Corrections des exercices en session,
- test de personnalités,
- Evaluation des acquis lors des mises en situation,
- formulaire d'auto-évaluation sur acquisition des compétences,
- Evaluation à chaud de la satisfaction des participants à la formation,
- Suivi post-formation : la formatrice / coach s'engage à répondre aux questions liées au thème de la formation pendant une durée de 3 mois après la formation.

## MOYENS TECHNIQUES :

- Salle disposée en U
- Vidéoprojecteur et écran,
- PC, caméra & haut-parleurs

**DELAI D'ACCES** : Les inscriptions doivent se faire minimum 1 mois avant la date souhaitée

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES :

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble la possibilité de suivre cette formation

### EVALUATION À CHAUD ET À FROID



### QUIZ D'ACQUISITION DES CONCEPTS



### SUIVI POST FORMATION



## MODALITES SPECIFIQUES AUX FORMATIONS EN LIGNE :

### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES :

- Pédagogie active alternant apports théoriques et exercices pratiques (individuels ou collectifs) qui permet aux participants d'adopter rapidement les reflexes adéquats pour un management efficient.
- Des mises en situations et débriefing en classe virtuelle pour pointer les points positifs et points d'amélioration,
- Discussions, échanges d'expériences, exercices pratiques individuels et de groupe,
- conseils personnalisés donnés par la formatrice / coach
- Document de synthèse en pdf envoyé par mail

### MODALITES DE SUIVIS ET D'EVALUATIONS :

- Quiz au démarrage à la fin et au démarrage de chaque session pour validation des acquis et vérification de la progression,
- Correction des exercices en classe virtuelle,
- Auto-évaluation des participants en fin de module sur les compétences acquises
- Evaluation tout au long de la formation par les jeux de rôle
- Suivi formation : La formatrice s'engage à répondre aux questions des participants (par mail) en lien avec le programme, 3 mois après la formation

### MODALITES D'ORGANISATION ET D'ASSISTANCE PEDAGOGIQUE, TECHNIQUE, MISE A DISPOSITION DES PARTICIPANTS :

- Procédure de connexion transmise au participant avec l'invitation,
- Numéro de téléphone et contact mail de la formatrice transmis dans les invitations, engagement de celle-ci de répondre aux demandes du stagiaire dans les 24H,
- Explications en classe virtuelle du fonctionnement de la plateforme,
- Envoi des supports pédagogiques, exercices par mail au préalable

#### EVALUATION À CHAUD ET À FROID



#### QUIZ D'ACQUISITION DES CONCEPTS



#### SUIVI POST FORMATION

