

## LA GESTION DES CONFLITS

**Public visé :** Tout public : salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir une mixité de publics. Cette formation s'adresse à toute personne exerçant des responsabilités de management et étant amenée à gérer des conflits.

**Prérequis :** Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

**Accessibilité :** Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact directement avec l'organisme de formation.

**Possibilités de financement :** Plan de formation entreprise, financement personnel, fonds propres entreprise.

**Durée de la formation :** 14 heures

**Délai d'accès :** Voir délai d'accès sur notre site internet: <https://www.mpact-formation.com/se-former/communication/>

**Modalités d'intervention :** Formation en présentiel - Inter ou Intra entreprise - Individuelle ou en Groupe de 3 à 10 personnes

**Intervenante :** PENNACCHIO Marlène, formatrice et coach professionnelle certifiée, spécialisée en techniques de communication et management. Plus de 6 ans d'animation - Bac +3 Management commercial

**Lieu de réalisation :** En centre au 400 Avenue du Passe Temps 13400 AUBAGNE ou sur site



# LA GESTION DES CONFLITS

**Objectif de la formation :** Savoir suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

**Objectifs pédagogiques :** A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Identifier les différents types de conflits
- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit
- Repérer la stratégie de son interlocuteur et élaborer un scénario de négociation
- Élargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différends

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Animation participative et par l'expérimentation, basée sur les attentes des stagiaires et les principes de l'andragogie
- Démonstrations et explications théoriques soutenues par un diaporama
- Réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain
- Apport d'outils d'analyse, d'une structure de résolution de conflits, d'outils de comportement adaptés
- Expérimentation des outils par des simulations à partir de cas concrets
- Remise au stagiaire d'un support pédagogique
- Outils pédagogiques : Tableau blanc - Ordinateur portable - Paperboard - Diaporama - Vidéo projecteur

**Modalités de suivi et d'évaluation :**

- Évaluation réalisée à l'issue de chaque séance afin de déterminer la progression et les axes d'amélioration
- Questionnaire d'évaluation des notions abordées à l'issue de la formation
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire mentionnant les résultats de l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation
- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction à chaud

# LA GESTION DES CONFLITS

## Contenu de la formation :

### Journée 1

#### 1/ Analyser un conflit

Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs  
Conflit lié à des désaccords sur des modalités  
Conflit simplement relationnel

#### 2/ Canaliser ses comportements dans un conflit

Analyser et décomposer la situation  
Prendre en compte ses émotions et ses croyances  
Retrouver une ressource positive

#### 3/ Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre  
Observer son non-verbal  
Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels  
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

### Journée 2

#### 4/ Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

Le recadrage positif  
L'humour  
Le changement de plan  
Le repositionnement "gagnant/gagnant"

#### 5/ Analyser et mettre à plat le différend

Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur  
Imaginer des solutions en forme de portes de sortie  
Souligner l'accord  
Vérifier la disposition de l'interlocuteur

#### 6/ Préparer l'avenir

Renforcer la qualité de la relation  
Anticiper les prochains différends