



*Programme de formation*

# **ANTICIPER ET RESOUDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**





## Objectifs

La gestion des conflits fait appel à des compétences liées à la gestion du stress, à la gestion des émotions et au sens de la négociation, de l'adaptation, de la communication. Elle demande aussi d'avoir une confiance en soi, de savoir s'affirmer, d'avoir du leadership. La formation, au cours de laquelle ces compétences sont travaillées, a pour objectifs d'apporter aux participants la compréhension et les outils nécessaires pour :

- Connaître les sources de conflits et les facteurs d'escalade,
- Désamorcer les sources de conflits et stopper l'escalade,
- Utiliser des techniques et des postures pour régler un conflit.

## Durée

- Deux jours.

## Public

- Avoir connu, connaître ou être amené à connaître des situations de conflit.

## Modalités et délai d'accès

- Entrée en formation après analyse du niveau et objectifs avec un conseiller pédagogique.
- Inscription toute l'année.

## Méthode pédagogique

- Le programme de formation sera conçu à partir d'une évaluation de votre niveau actuel et d'un échange sur vos objectifs.
- Les formateurs vous accompagneront au travers d'exercices et mises en situation.
- Les sessions sont planifiées en fonction de vos disponibilités et celui du formateur.

## Personnes en situation de handicap

- La formation est accessible aux personnes souffrant d'un handicap auditif ou visuel léger.
- Pour toute autre situation, une étude sera menée pour déployer un dispositif adapté.





## DEFINIR LA RELATION DE CONFLIT

- Quelle est votre approche par rapport aux situations de conflit ?
- Comment vous percevez les situations de conflits ?
- Quelles répercussions les situations de conflits ont-elles sur votre relation au travail ?

## QUELLES SONT LES SOURCES DE CONFLITS ?

- Le lien entre le conflit et le stress.
- Le lien entre le conflit et les émotions.
- Le lien entre le conflit et la communication.
- Le lien entre le conflit et l'autorité.

## LES COÛTS LIÉS À LA RÉCURRENCE DES CONFLITS

- Ne pas régler les conflits engendre des coûts et des risques pour le salarié, pour le manager, pour l'entreprise.

## LES STRATÉGIES POUR DÉBLOQUER LES IMPASSES

- Mieux se connaître pour travailler sa posture et son positionnement.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Développer ses compétences en négociation.
- Prévenir la résurgence des conflits.

## LA MÉDIATION

- Faciliter le règlement d'un conflit entre 2 salariés.
- Poser le cadre de la médiation.
- Le processus de la médiation.
- Gérer l'hostilité entre les parties.
- Les bons usages.





## Les formateurs

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Outre leur expertise technique, leur expérience et leur compétences pédagogiques leur permettent de s'adapter au niveau et au rythme de progression des apprenants.

## Les moyens pédagogiques

- Programme basé sur des apports théoriques et de nombreux exercices pratiques.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des apprenants.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation et des mises en situation.

## Les moyens techniques pour les formations en présentiel

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Equipement disponible : ordinateurs, grand écran TV interactif, paperboard.

## Les moyens techniques pour les formations en distanciel

- La formation est dispensée sur Teams ou Zoom.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 32 77 51 30 ou par email à [hello@4skills.fr](mailto:hello@4skills.fr).

## Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable par le biais d'un test écrit.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction renseignée à l'issue de la formation.



Le Plan de  
Développement des  
Compétences

Pour les salariés des entreprises dont la formation est prise en charge par l'employeur.

**OPCO**  
opérateurs de compétences

Pour les entreprises qui peuvent bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle du prix de la formation.

  
pôle emploi

Pour les demandeurs d'emploi dont le projet de formation s'inscrit dans le cadre d'une démarche de retour à l'emploi.