

# Formation « Prévention et gestion des conflits »

---

## Programme détaillé

Format 2 jours (14 heures)

**Objectif général :** Acquérir des méthodes pratiques pour prévenir et gérer les conflits dans un environnement professionnel

**Objectifs pédagogiques :**

1. Comprendre la naissance et le développement d'un conflit ;
2. Prévenir les situations conflictuelles et se préparer efficacement ;
3. Gérer le conflit et restaurer la confiance.

**Public concerné :** Toute personne souhaitant mieux comprendre la naissance d'un conflit et acquérir des méthodes pratiques pour prévenir et gérer les conflits dans son environnement professionnel. Responsable d'équipe devant gérer des conflits entre collaborateurs.

**Prérequis :** Aucun

**En amont de la formation, il sera proposé au stagiaire de :**

- Identifier une situation conflictuelle déclarée ;
- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs ;
- S'auto-positionner sur la thématique.

**Programme détaillé :**

**1. Comprendre la naissance et le développement d'un conflit**

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Ses avantages et ses inconvénients ;
- Analyser les éléments constitutifs d'un conflit ;
- Repérer les différents types et sources de conflits en entreprise ;
- Identifier les besoins individuels et les jeux psychologiques ;
- Le rôle attendu selon les fonctions dans l'entreprise.

**Applications :** analyse de ses perceptions face au conflit et de son style de gestion du conflit

**2. Prévenir les situations conflictuelles et se préparer efficacement**

- Prendre en compte des acteurs en présence ;
- Découvrir les comportements apparents jusqu'aux valeurs profondes ;  
Les réactions de chaque profil de personnalité  
Attitudes et signaux de chaque style en situation de conflit
- Mieux se connaître face au conflit ;  
Ses propres réactions face au conflit  
La maîtrise de soi et de ses émotions

**Applications :** méthode réflexive, mise en situation

**3. Gérer le conflit et restaurer la confiance**

- Identifier les comportements adaptés à une sortie de conflit ;
- Connaître les stratégies : évitement, acceptation, contestation, collaboration ;
- Engager une stratégie gagnant-gagnant avec des méthodes éprouvées ;
- Développer ses savoir-faire personnels : assertivité, empathie et écoute active ;  
Acquérir les principes de la communication constructive (base CNV)  
Les expressions clés au service d'une issue positive
- Savoir restaurer la confiance ;
- Programmer le suivi pour pérenniser les acquis.

**Applications :** mises en situation sur des cas concrets et élaboration d'un plan d'actions personnalisé

### **Méthodes et outils pédagogiques :**

Animation participative pour créer de l'interactivité et une dynamique de groupe  
Utilisation d'un support pédagogique de présentation (type Power Point)  
Mises en situation tout au long de la formation (70 %)  
Exercices filmés (si souhaité) pour debriefing constructif et bienveillant  
Jeux pédagogiques (étoile mystérieuse, speed boat, quiz...)  
Tableau des facteurs de succès  
Élaboration d'un plan d'actions personnalisé  
Attestation d'acquisition de fin de formation  
Remise d'un support pédagogique de synthèse facilitant la mémorisation  
Envoi du support de cours par e-mail 48 heures au plus tard après la formation

### **Points forts :**

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé  
Témoignages d'1 leader confirmé durant la formation  
Suivi à un mois du plan d'actions personnalisé par e-mail

### **Évaluation et appréciation des participants :**

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QCM et check-list de savoir-faire ;
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation ;
- Attestation d'acquisition de fin de formation.

Après la formation :

- Questionnaire pour appréciation du transfert des acquis en situation professionnelle (évaluation à froid)

### **A l'issue de la formation le stagiaire est capable :**

1. De cerner sa propre représentation du conflit ;
2. De définir son style de gestion des conflits ;
3. D'acquérir des outils pratiques pour prévenir un conflit ;
4. D'appliquer une méthodologie de gestion de conflit basée sur la communication ;
5. Positionner des modalités de suivi pour rétablir les bases d'une relation de confiance

### **Modalités pratiques :**

Formation inter-entreprises (Nous contacter ou consulter le calendrier sur [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com)).

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE

Stage en présentiel - Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 3 à 10 (La formation est maintenue si 3 participants minimums.)

Coût par personne pour les 14 heures

Prix public : 595,00 € HT (+ TVA 20 % 114,00 €) soit 714,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus)

### **Formation intra-entreprise**

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

Stage en présentiel - Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes de 1 à 10

Coût par groupe maximum de 10 personnes pour les 14h

Prix public : 2 000,00 € HT (+ TVA 20 % soit 400,00 €) 2 400,00 € TTC

Une attestation de stage sera délivrée.

**Délai d'accès à la formation** : 3 jours ouvrables à partir de la demande ou 4 semaines, si prise en charge par un OPCO.

**Qualité de la formatrice :**

Patricia DUPUY

Formatrice et référente pédagogique

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle

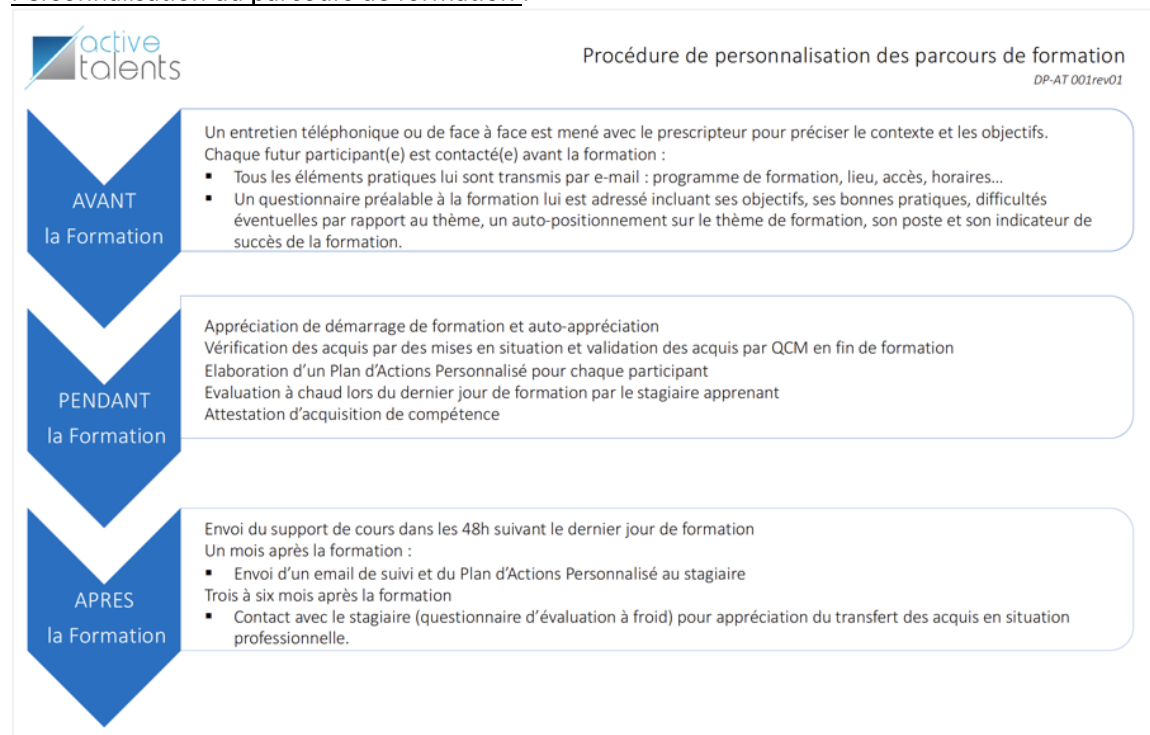
Spécialisée en management et efficacité professionnelle

Coach professionnelle, certifiée « coaching orienté solution® » titre certifié RNCP Niveau 2

Animatrice CODEV et facilitation en intelligence collective

Formatrice diplômée en Psychologie Sociale titulaire du Master 1 et en Administration des Entreprises, titulaire du Master 2.

**Personnalisation du parcours de formation :**



Les documents règlementaires sont disponibles en ligne sur le site [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com).

Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour les formations interentreprises (location de salles accessibles aux PMR dans un hôtel niçois).

Merci de nous contacter à l'adresse [contact@active-talents.com](mailto:contact@active-talents.com)

Fait à Nice, le 1<sup>er</sup> janvier 2020

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

E-mail : [pdupuy@active-talents.com](mailto:pdupuy@active-talents.com)