



# PROGRAMME DE FORMATION

## Gestion des conflits

### Les objectifs de la formation sont:

- Comprendre les origines et mécanismes des conflits
- Acquérir des techniques de communication et de résolution de conflit
- Savoir prévenir et gérer les conflits efficacement

**Publics visé :** Salarié en poste , entreprise

**Pré-requis :** Aucun

### Moyens Pédagogiques:

**Moyens pédagogiques :** support de cours PDF,,Plateforme en ligne , Échange avec le formateur

**Moyens techniques :** Ordinateur, Cours

### **Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le(s)**

**bénéficiaire(s):** Le référent pédagogique est la personne chargée de suivre l'apprenant, de l'assister dans son parcours. Il est un guide dans le processus d'enseignement et d'apprentissage personnalisés. Il joue un rôle moteur dans la formation. La qualité du suivi participe au maintien de la motivation de l'apprenant et permet de pallier d'éventuelles difficultés rencontrées par l'apprenant.

L'ACADEMY

37 Rue Collange 92300 Levallois Perret

Siret : 918 560 970 00025 – Naf : 8559A

SASU au capital de 1000 €

Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 11922668292 auprès du préfet de la région Ile de France



**Référent pédagogique et technique** : OHAYON Gabriel

contact@groupe-academy.com

01 89 70 64 04

Délai de réponse: sous 48 heures

Horaires: Du Lundi au Vendredi de 9h00 à 19h00

## **Evaluation:**

**Suivi de l'exécution** : Le candidat sera évalué par un QCM puis une Attestation d'assiduité sera signées

**Sanction** : Une Attestation de formation lui sera délivrée

**Évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation** : Quiz

## **Durée et modalités de déroulement:**

**Durée totale de la formation** : 10 heures

**Rythme** : en continue

**Modalité de déroulement** : Elearning

**Délai d'accès**: Sous 48 heures

## **Accessibilité:**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour tout besoin d'adaptation spécifique (rythme, supports, aménagement des modalités pédagogiques), merci de contacter notre référent handicap (OHAYON Gabriel) à l'adresse suivante: handicap@groupe-academy.com

L'ACADEMY

37 Rue Collange 92300 Levallois Perret

Siret : 918 560 970 00025 – Naf : 8559A

SASU au capital de 1000 €

Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 11922668292 auprès du préfet de la région Ile de France



## **Détail du programme de formation:**

### **Module 1 : La gestion des conflits au sein d'une entreprise**

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Des conflits larvés au conflits ouverts
- Les sources du pouvoir dans l'organisation
- Les conflits entre l'individu et le groupe
- Les attitudes en situation de conflit
- Les conflits intergroupes
- Réguler les tensions
- Communiquer et gérer les conflits
- Les règles de communication en situation de conflit
- Stratégie de résolution de conflits
- La négociation
- Le déroulement de la négociation
- Découvrir la source de motivation
- Les enjeux de la motivation dans l'entreprise
- Démotivation et conflit de motivation
- Quiz

### **Module 2 : Comment appréhender le conflit ?**

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail
- Du désaccord au conflit
- Quels sont les coûts et les risques de conflits
- Le conflit peut-il être une opportunité ?
- La mécanique interne du conflit

L'ACADEMY

37 Rue Collange 92300 Levallois Perret

Siret : 918 560 970 00025 – Naf : 8559A

SASU au capital de 1000 €

Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 11922668292 auprès du préfet de la région Ile de France



- Les 5 étapes du conflits
- Les facteurs d'inflation du conflit
- Les 3 cerveaux, le stress et le conflit

### **Module 3 : Développer une intelligence relationnelle**

- Introduction
- Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact
- Cultiver un regard positif
- S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive
- Comment se contrôler et gérer un conflit de manière constructive
- Pratiquer l'écoute active
- Poser des limites et dire non
- Les états du moi, parent, adulte, enfant
- Sortir des jeux relationnels

### **Module 4 : Résoudre un conflit ouvert**

- Introduction
- Anticiper et désamorcer les conflits latents
- Les préalables avant de gérer le conflit
- Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre
- Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel
- Organiser la rencontre pour dénouer le conflit
- Désamorcer l'escalade d'un conflit
- Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?
- Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes
- La réunion de régulation, régler les problèmes

### **Module 5 : Adopter une attitude constructive dans le conflit**

- Introduction

L'ACADEMY

37 Rue Collange 92300 Levallois Perret

Siret : 918 560 970 00025 – Naf : 8559A

SASU au capital de 1000 €

Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 11922668292 auprès du préfet de la région Ile de France



- Les attitudes face aux conflits selon Thomas Kilmann
- Gérer nos conflits intérieurs
- Maîtriser l'art du contournement
- Répondre aux objections du client ou du collaborateur
- La méthode DESC - communication non violente
- Questionner et changer ses perceptions
- Oser le lâcher prise
- Gérer l'après conflit

### **Module 6 : Arbitre au médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers**

- Les approches de la gestion de conflits
- Les avantages et rôles du médiateur
- Être manager et médiateur
- Les qualités du médiateur
- Une médiation réussie en 8 étapes

### **Module 7 : Créer un environnement de travail plus collaboratif**

- Introduction
- Des valeurs pour faciliter la collaboration
- La charte relationnelle / Le code de bonne conduite
- Les chartes de l'engagement mutuel
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

### **Module 8 : Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit**

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée
- Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir

L'ACADEMY

37 Rue Collange 92300 Levallois Perret

Siret : 918 560 970 00025 – Naf : 8559A

SASU au capital de 1000 €

Déclaration d'activité enregistré sous le numéro 11922668292 auprès du préfet de la région Ile de France