

# Formation

## GESTION DES CONFLITS



11 heures



Suivi personnalisé



Accès 7j/7 24h/24

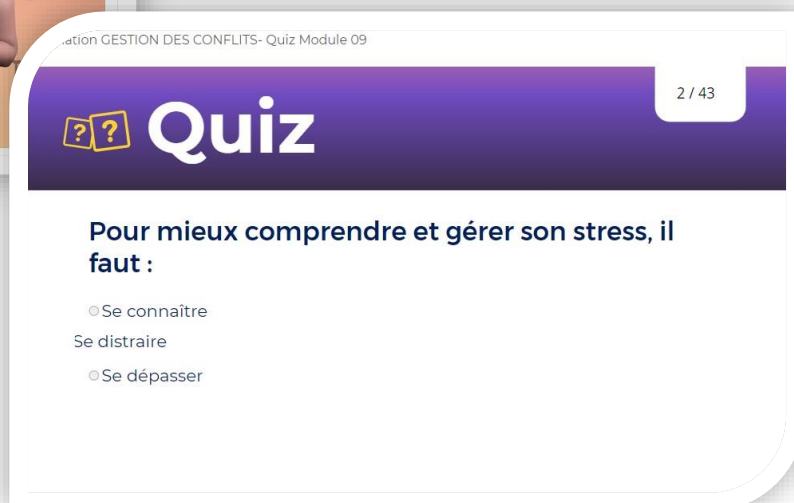
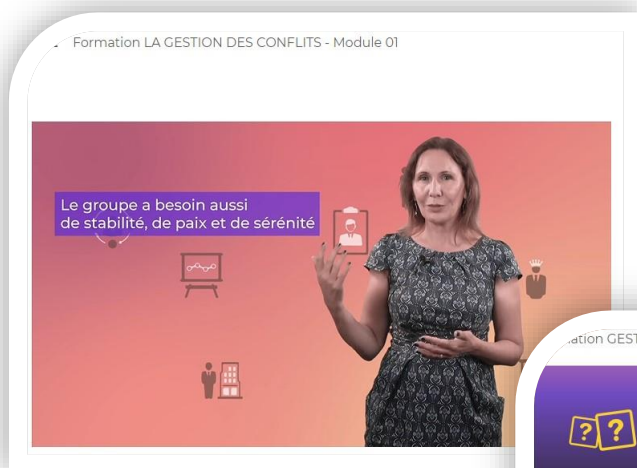


Attestation de fin de formation

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Permettre d'intégrer dans son management d'équipe la gestion de conflit.
- Apprendre à développer un relationnel intelligent.
- Savoir résoudre les situations de conflits ouverts.
- Savoir créer un environnement propice à la collaboration et au dialogue.
- Permettre de gérer le stress inhérent au conflit.



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

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Des conflits larvés aux 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 conflit
- 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 conflit ?
- Le conflit peut-il être une opportunité ?
- La mécanique interne du conflit
- Les 5 étapes du conflit
- 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 à la gestion du 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
- Les attitudes face au conflit 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 ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers**

- Les approches de la gestion de conflit
- 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

#### **Module 9 : Gestion du stress**

- Introduction
- Qu'est-ce que le stress ?
- Définition psychologique
- Les agents stresseurs
- Les manifestations et signes du stress
- Les conséquences du stress sur la santé
- Comment évaluer son stress
- Comment mieux gérer son stress et ses émotions
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 1
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 2
- L'ascenseur émotionnel : Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?

- Comment la médecine chinoise analyse les émotions
- Comment créer un environnement de bien-être au travail et éviter le stress
- Les solutions pour appréhender le stress
- Comment être positif - Partie 1
- Comment être positif - Partie 2
- S'entourer d'influences positives
- Éviter les influences négatives
- L'importance de savoir dire non au travail
- Comment dire non sans culpabiliser
- 5 étapes pour lâcher prise rapidement
- Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété
- La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience
- L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress
- Quiz

## MODALITES DE DEROULEMENT

### Public

La formation s'adresse aux personnes souhaitant se former à la gestion des conflits dans le monde professionnel.

### Pré-requis technique

Pour réaliser la formation, le stagiaire doit être initié à l'utilisation d'un ordinateur et disposer :

- ✓ D'un Navigateur web : Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari
- ✓ D'un Système d'exploitation : Mac ou PC, smartphone
- ✓ D'une Connexion internet
- ✓ D'une Webcam pour les séances visio

### Inscription

Inscription à la demande. Une grille des besoins sera complétée lors d'un échange téléphonique ou visio pour vérifier que la formation correspond à votre demande en amont de votre inscription. Les pré requis techniques seront à valider ensemble également à ce moment-là.

### Délai d'accès à la formation

A compter de la validation du devis, le délai d'accès moyen est de 15 jours.

### Programme

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

### Accessibilité

En cas de situation de handicap, une étude de faisabilité pour proposer une formation adaptée sera effectuée. Conformément à la réglementation (loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées/ Articles D 5211-1 et suivants du code du travail), nous proposons des adaptations (durée, rythme, méthode, support, pédagogique, etc.) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap. Le cas échéant l'organisme de la formation pourra mobiliser des compétences externes pour la recherche de solution permettant de l'accès aux formations.

### Durée estimée de formation

11 heures – Accès 3 mois à la plateforme LMS

### Attestation de fin de formation

Attestation de fin de formation délivrée à l'issue de la formation.

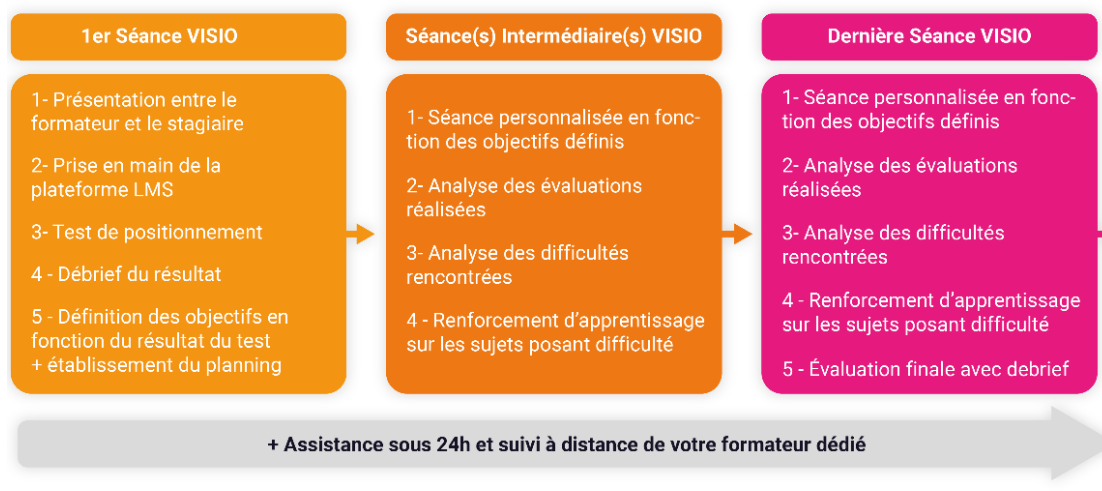
### Tarif Particuliers

490 € net de TVA

### Financements

Formation éligible au financement Pôle Emploi, OPCO, Agefiph, financement personnel ou entreprise. Nous consulter pour plus de renseignement.

## Accès aux modules de formation avec la plateforme LMS 24/24 7j/7

**Modalités d'organisation de la formation**

Formation Distancielle synchrone et asynchrone :

**Partie Distancielle synchrone (2 heures) :**

Accompagnement personnalisé par un formateur en visio sous forme de RDV.

**Partie Distancielle asynchrone (Durée estimée : 9 heures) :**

9 modules présentés en plusieurs vidéos par module sur notre plateforme LMS accès 24h/24, 7j/7 – Elearning

Ressources téléchargeables en PDF et imprimables.

Qcm d'évaluation tout au long du parcours distanciel.

Assistance de votre formateur dédié sous 24h ouvrées maximum et suivi pédagogique.

**Modalités d'assistance du stagiaire lors des séquences de formation à distance**

1/ Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation : Evolutis Académie met à votre disposition un formateur dédié dûment compétant et certifié et/ou diplômé tout au long de votre formation.

2/ les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes :

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné via la plateforme e-learning de Evolutis Académie, par e-mail, par téléphone sur lesquels le stagiaire peut échanger en direct avec son formateur dédié, les autres stagiaires éventuels ou l'équipe pédagogique. Le formateur réalise 3 séances visio à minima : le nombre de séances et leur durée sont définis conjointement avec le stagiaire.

Le stagiaire peut contacter Evolutis Académie par téléphone (05 58 89 81 37), du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures ou à l'adresse [contact@evolutis-academie.fr](mailto:contact@evolutis-academie.fr) pour toute assistance d'ordre technique ou pédagogique.

3/ les délais dans lesquels les personnes en charge du suivi du stagiaire sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate. Une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai de 24 heures ouvrables après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [contact@evolutis-academie.fr](mailto:contact@evolutis-academie.fr)

### Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de Evolutis Académie.

Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés et en vidéo.
2. Les exercices d'évaluation : Test de positionnement en ligne à l'entrée de la formation et évaluation à la fin de la formation, et auto-évaluation avec des Qcm tout au long.
3. Un formateur certifié et/ou diplômé est dédié à chaque stagiaire pour réaliser le suivi pédagogique et l'assistance au stagiaire.

Le(s) formateur(s) utilisera(ont) tous les moyens distanciels informatiques afin de permettre aux stagiaires de suivre pas à pas le déroulement pédagogique de l'action de formation, et d'effectuer les exercices de mise en application proposés.

### Evaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation

Une évaluation de niveau est réalisée au début de la formation avec analyse du résultat de la part du formateur dédié. Des auto-évaluations sous format QCM sont à réaliser tout au long de la formation. Ils sont analysés avec le formateur lors des séances visio. Une évaluation finale est réalisée à la fin de la formation avec analyse des résultats de la part du formateur

Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action. Le LMS permet le relevé de connexion du stagiaire concernant la formation suivie.

#### **Coordonnées de l'organisme de formation**

EVOLUTIS ACADEMIE (Sarl ALLIANCE EVOLUTION)  
167 avenue Saint Vincent de Paul – 40100 Dax  
Tel : 05 58 89 81 37  
Mail : [contact@evolutis-academie.fr](mailto:contact@evolutis-academie.fr)  
Site internet : [www.evolutis-academie.fr](http://www.evolutis-academie.fr)