

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE GESTION DES CONFLITS

Mieux comprendre l'origine des problèmes, savoir les qualifier avant de les résoudre, être capable de gérer les conflits, sont des compétences essentielles que l'on recherche chez un professionnel qui doit assumer des responsabilités ou manager une équipe.

Famille	Management	Référence	F178
Nb de jours	2 jours	Nb d'heures	14 heures
En présentiel	Oui	À distance	Non
Éligible au CPF	Non		

Tarif :

INTER-ENTREPRISE 1100€ HT / participant

INTRA-ENTREPRISE 1100€ HT (+ 400€ HT / pers. supplémentaire)

INFORMATIONS PRATIQUES

1. Pour qui ?

Prérequis :

Avoir la volonté de coopérer et de trouver des solutions quand un conflit ou des problèmes peuvent limiter l'efficacité ou l'atteinte des objectifs.

Public :

Managers, collaborateurs et plus généralement : toute personne souhaitant développer des compétences de gestion de conflit

2. Objectifs, moyens, modalités, sanction, adaptation PSH

Objectifs :

- Prendre conscience de ses propres stratégie réflexes de gestion de conflits et comprendre ceux des autres
- Développer des compétences pour évaluer les situations conflictuelles et choisir les stratégies les plus adaptées
- Expérimenter l'utilisation de la communication non violente pour résoudre des situations conflictuelles, celles qui nous impliquent personnellement comme celles pour lesquelles nous pouvons devenir médiateurs)
- Connaître et utiliser un modèle d'analyse des situations professionnelles pour apporter les solutions les plus adaptées aux problématiques pour lesquelles une solution est recherchée.

Moyens pédagogiques :

- Pédagogie participative et individualisée
- Cas pratiques, mises en situations

Moyens pour suivre l'exécution de l'action :

La présence du stagiaire est vérifiée par le formateur à l'aide d'une feuille de présence signée par demi-journées

Moyens pour en apprécier les résultats :

- A la fin de la formation, le stagiaire complète une évaluation à chaud (Permettant d'évaluer la qualité de la prestation)
- Puis, il complète avec le formateur une évaluation des acquis (Permettant de déterminer les points acquis, non acquis ou en cours d'acquisition)
- Quelques mois après la formation, le donneur d'ordre complète une évaluation à froid (Permettant de s'assurer que la formation a pu être mise en pratique)

Sanction de la formation :

- A la fin de la formation le stagiaire reçoit une attestation de formation reprenant l'intitulé de la formation, les dates et le nombre d'heures réalisées.

Délai d'accès :

En intra-entreprise : En fonction de vos disponibilités et celles de nos formateurs.

En inter-entreprise : En fonction des sessions que nous avons programmé, consultable en cliquant [ici](#)

Profil formateur :

Consultant en coaching et management avec expérience significative.

Adaptation aux personnes en situation de handicap :

Nous nous engageons à favoriser l'accessibilité du public en situation de handicap, en fonction de leurs besoins et/ou difficultés, en adaptant la durée de la formation, le programme et son déroulement, les moyens pédagogiques et techniques, ainsi que les supports pédagogiques. Ces formations adaptées sont proposées en individuel ou en collectif (pour un public à besoins similaires). Afin de trouver la meilleure solution, nous nous appuyons sur des partenaires évoluant dans le domaine du handicap.

Personne à contacter / référent handicap :

Lambert Christophe
03 59 25 10 15
christophe.lambert@lc-formateur.com

3. Évaluation, avis...

Nouvelle formation : les indicateurs de satisfaction et d'évaluation seront disponibles après les premières sessions.

4. Comment financer ma formation ?

Vous êtes salarié, travailleur non salarié (TNS), commerçant, artisan, profession libérale. Identifier les dispositifs mobilisables (OPCO, plan de développement des compétences, autofinancement...) en [cliquant ici](#).

5. Programme de formation détaillé

Personnalisation : le programme peut être modifié en fonction de vos besoins et de vos objectifs, sur le contenu, la durée, les modalités, les moyens pédagogiques et techniques.

Gestion de conflits *jour 1*

La définition du conflit

Le modèle, les 2 axes sur lesquels sont positionnées les 5 stratégies de résolution de conflit

Pour chacune des 5 stratégies, les situations dans lesquelles elles sont utiles, les compétences qu'elles demandent ainsi que les conséquences d'une sur ou sous-utilisation

Communication non violente par la pratique de l' O S B D *jour 1*

Présentation de l'intérêt de la méthode dans le cadre de la gestion de conflits
Structuration « O S B D », aspects techniques, précautions nécessaires

Les 6 strates logiques *jour 2*

Le modèle, son objectif et les précautions d'utilisation pour permettre une analyse des expériences professionnelles, l'identification de la ou des cause(s) d'un problème et agir de manière stratégique
Utilisation du modèle pour comprendre l'origine des confusions quand les jugements sont exprimés, leurs impacts dans les conflits et les solutions possibles pour les anticiper ou les résoudre

Formation ajoutée le 24/06/2014, mise à jour le 19/01/2021.

PROCHAINES DATES INTER-ENTREPRISE

09,10/11/2026 Lieu : 131, rue Emile Zola - 59125 Trith Saint Léger