



## MODE OPÉRATOIRE

# Gérer des conflits

### Objectifs pédagogiques

- Discerner la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit,
- Maîtriser ses propres réactions dans une situation de conflit,
- Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit.

### Programme : Aptitudes et compétences

#### 1 - Repérer et mettre à jour un conflit

- Comprendre les sources de conflits,
- Repérer les signes avant-coureurs,
- Intégrer les risques psychosociaux.

#### 2- Canaliser ses comportements dans un conflit

- Analyser et décomposer la situation,
- Prendre en compte les émotions et les croyances,
- Retrouver une ressource positive.

#### 3 - Appréhender la stratégie de son ou ses interlocuteurs

- Favoriser l'expression,
- Saisir le cadre de référence de l'autre,
- Observer le non-verbal,
- Pointer les motivations, les intérêts et les bénéfices cachés,
- Identifier les jeux psychologiques sous-jacents.

#### 4 - Guider son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

- Recadrer en positif,
- Pratiquer l'humour,
- Changer de vision, redimensionner,
- Repositionner en "gagnant/gagnant".

#### 5-Pratiquer la médiation et mettre à plat le différend

- Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur,
- Imaginer, proposer des solutions négociées,
- Souligner l'accord,
- Faire prendre des engagements.

#### 6-Consolider l'avenir et anticiper

- Réparer, renforcer la qualité de la relation,
- Anticiper les éventuels prochains différends.

**Qualiopi**  
processus certifié

**Dd** Datadock



DÉVELOPPEMENT RH



## MODE OPÉRATOIRE

**Qualiopi**  
processus certifié

**Dd** Datadock



DÉVELOPPEMENT RH

# Gérer des conflits

## METHODES MOBILISEES

- Recueil des attentes des stagiaires et de leurs motivations (tour de table, mind mapping (cartographie),
- Support Powerpoint et cartographies,
- Tests et QCM
- Echanges d'expériences,
- Jeux en groupe et individuel ; interactions et mises en situation sous forme de jeux de rôle,
- Evaluations prédictive, formative et sommative,
- Attestation formation individualisée,
- Attestation de présence.

## PUBLIC

- Toute personne souhaitant faire face aux conflits et maintenir de bonne relation professionnelle avec ses collaborateurs
- Salariés CDD et CDI, contrat de professionnalisation,
- Tout âge, mixité de publics.

## PRÉ REQUIS

- Savoir lire et écrire,
- Avoir complété le formulaire HERRMANN,
- Compléter l'évaluation prédictive de la formation.

## DUREE DE L'ACTION DE FORMATION (EN HEURES ET EN JOURS)

- 2 jours soit 14 heures

## DÉLAI D'ACCÈS

- Inscription minimum 15 jours avant le début de la formation

## TARIFS

- Tarifs préférentiels dans le cadre des guides formations AKTO réseau OPCALIA-OCAPAT-OPCO2i. Nous consulter.
- Tarif : 40€/ heure soit 280€/jour
- Soit pour 2 jours 560€HT soit 672€ TTC

## ACCESSIBILITE

- Etablissement ayant reçu un avis de la CCDSA relatif à l'accessibilité aux personnes handicapés.
- Ayant un point dérogatoire sur l'impossibilité technique d'accès à l'établissement par trois marches (Présentant un dénivelé de 0.46m).