

## GESTION DE CONFLITS

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Acquérir les compétences nécessaires pour gérer efficacement les conflits au sein d'une équipe ou d'une organisation.
- Connaître Les différents types de conflits
- identifier les sources de conflits et des indicateurs de tensions.
- Maîtriser Les styles de gestion du conflit
- Analyser les dynamiques conflictuelles
- Instaurer une relation de confiance
- Maintenir une Techniques de communication assertive
- Gérer ses émotions dans les conflits
- Résoudre les conflits en équipe

### CONTENU

#### AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

#### Jour 1 :

##### **MATIN**

- Introduction à la gestion du conflit : importance et impact des conflits sur le travail et les relations.
- Les différents types de conflits : conflits interpersonnels, conflits de valeurs, conflits de rôles, etc.
- Les causes et les signes précurseurs des conflits : identification des sources de conflits et des indicateurs de tensions.

##### **APRES-MIDI :**

- Les styles de gestion du conflit : compétition, collaboration, compromis, évitement, accommodation.
- Techniques de communication assertive : écoute active, expression de ses besoins et de ses émotions, reformulation.
- La médiation : principes et processus de médiation pour résoudre les conflits de manière constructive.

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64**

**5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**

Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

## Jour 2 :

### **MATIN :**

- Analyse des dynamiques conflictuelles : comprendre les enjeux, les intérêts et les besoins des différentes parties impliquées.
- Négociation de solutions : techniques et stratégies de négociation pour parvenir à des accords mutuellement bénéfiques.
- Gestion des émotions dans les conflits : contrôle émotionnel, gestion du stress, empathie.

### **APRES-MIDI :**

- La résolution de conflits en équipe : techniques de résolution de problèmes, prise de décision collective, construction d'un climat de confiance.
- Prévention et gestion des conflits récurrents : identification des motifs récurrents, mise en place de mesures préventives.

### **FIN DE LA FORMATION**

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

### **PREREQUIS**

Aucun

### **PUBLIC VISE**

Toute personne désirant découvrir les fondamentaux de la gestion de conflits

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à et de 18h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.

### **DUREE**

- 14 heures

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64  
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**  
Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

**PEDAGOGIE**

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

**Suivi de l'exécution :**

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

**Appréciation des résultats :**

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

**Moyens et supports pédagogiques :**

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

**Modalités d'évaluation et de suivi :**

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

**Profil du formateur :**

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
  - Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
  - Formateur référent : M. Vincent JEANNIN téléphone : 06.40.39.15.13
- 
- Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64  
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**  
Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN