

# DEV7 – PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

## Objectifs de la formation

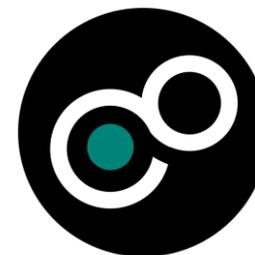


- Comprendre la notion de conflit et son cycle de vie
- Savoir identifier les différents types de conflits afin de mieux les anticiper
- Assimiler les types de réactions aux conflits
- Pouvoir transformer un conflit en impact positif
- Acquérir les solutions de prévention des conflits
- Maîtriser les techniques de traitement des conflits
- Approfondir sa gestion émotionnelle
- Comprendre l'intérêt de promouvoir la croissance personnelle



# DEV7 – PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Durée : 14 heures - 9h00-12h00/13h00-17h00



## Programme

### Accueil

- Accueil et présentation
- Evaluation théorique et pratique
- Positionnement et attentes des stagiaires

### Contenu

- Déroulé de la formation sur votre droite

### Conclusion

- Débriefing, critiques et auto critiques constructives
- Évaluation de fin de formation
- Remise des certificats de réalisation

### 1. La notion de conflit

- Définition
- Le cycle de vie du conflit
- Le modèle de Glasl
- Les manifestations par étape
- Les 3 niveaux de conflit

### 2. Les typologies de conflits

- Causes et origines des conflits
- Le conflit personnel
- Le conflit interpersonnel
- Le conflit d'intérêt
- Le conflit de valeurs et croyances
- Le conflit structurel

### 3. Face aux conflits

- Les 5 réactions face au conflit
- Rôles : le triangle de Karpman
- L'analyse transactionnelle
- Les états du moi fonctionnel
- Progresser grâce au conflit
- Mon autodiagnostic

### 4. La résolution des conflits

- Les règles de conduite
- Les techniques de médiation
- Les 6 étapes de la résolution
- L'écoute active
- Comprendre le langage non verbal
- La gestion des émotions
- Jeux de rôles de mises en situation

### 5. La prévention des conflits

- Les signaux avant-coureurs
- Le rôle et aptitudes managériales
- La responsabilité de tous
- La qualité organisationnelle
- La communication vertueuse
- Le savoir-être au travail
- Le sens au travail
- Poursuivre sa croissance personnelle
- Exercices : mes pistes de progrès

**SHAREMAN propose un éventail de modules de formation**  
 qui optimisera la productivité des structures  
 tout en augmentant l'adhésion et l'implication des salarié(e)s



<b>Domaine</b>	Développement personnel
<b>Thématique</b>	La gestion des conflits
<b>Formacode</b>	42839
<b>Modalité</b>	Présentielle
<b>Durée</b>	14 heures soit 2 jours
<b>Type de formation</b>	Intra-entreprises / Mini 1 – Maxi 12
<b>Public cible</b>	Tout public
<b>Lieu</b>	Site client
<b>Modalités d'accès</b>	Inscription sous 72h
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Tarif</b>	Consulter la grille tarifaire sur <a href="http://www.shareman.fr">www.shareman.fr</a> ou sur demande

**MODALITÉS  
 TECHNIQUES  
 PÉDAGOGIQUES  
 & D'ENCADREMENT**

- **Modalités techniques** : supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard. Un livret synthétique de la formation et des documents annexes seront remis aux stagiaires.
- **Modalités pédagogiques** : Pédagogie démonstrative avec travaux pratiques
- **Modalités d'encadrement** : Le formateur enseigne les fondamentaux théoriques, accompagne le travail individuel et en groupe, vérifie la compréhension et procède aux ajustements en cours de formation.

**MODALITÉS  
 D'ÉVOLUTION  
 D'ATTEINTE DES  
 OBJECTIFS DE LA  
 FORMATION**

En début de formation, un QCM détermine le niveau de connaissance des stagiaires. Tout au long de la formation, le formateur accompagne individuellement les stagiaires. Il s'assure de la bonne compréhension et de la satisfaction des attentes en début de formation. En fin de formation un débriefing permet de faire le point sur le travail réalisé. Un QCM permet également de valider les acquis en fin de formation

**MOYENS PERMETTANT  
 LE SUIVI, L'ÉVALUATION  
 DES RÉSULTATS &  
 L'APPRÉCIATION  
 DES STAGIAIRES**

Feuille d'émargement par demi-journée signée des stagiaires et du formateur. Certificat de réalisation et d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation. Évaluation de fin de formation remplie par le stagiaire.