Résoudre les conflits avec succès

Efficacité Professionnelle

Développement comportemental et relationnel

Référence : 5-EP-CONF
Durée : 2 jours
Présentiel ou en classe à distance

Tarif Inter : 610 € Prix HT jour / personne
Tarif Intra : 1400 € Prix HT jour / groupe

TOP VENTE

Mise à jour : 27/11/2023

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

Objectifs

- Savoir mieux cerner les causes du conflit
- Gérer les situations difficiles
- Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits

Prérequis

Aucun prérequis obligatoire

Niveau recommandé

Pas de prérequis spécifiques

Public concerné

Tout public

Contenu pédagogique

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Comprendre le conflit

- Comprendre le conflit
- Contexte et composantes
- Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
- Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré ...)

Conflit et communication

- Définition d'une communication équilibrée
- Déséquilibre relationnel et émotions
- Manifestations : forme et contenu

Différentes attitudes relationnelles et conflit

- Différents positionnements face au conflit : auto diagnostic et conséquences
- Équilibre : moi, l'autre, l'objectif
- Conflit : expression d'un déséquilibre
- Comment prévenir ?

L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

- Qu'est-ce que « l'assertivité » ?
- Assertivité et autorité
- Photographie de mon positionnement spontané
- Outils pour développer mon « assertivité »

Des outils de gestion de conflit

- Développer l'écoute, observer et comprendre le problème
- Repérer et amortir l'impact émotionnel

- Prendre la main dans la relation
- Les attitudes pour définir le problème
- Argumenter, négocier
- Aller vers la solution, structurer l'entretien
- Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »
- Faire face à l'agressivité
- Savoir établir les règles du jeu
- Développer la cohésion d'équipe
- Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur ?
- Mises en pratique de situations « conflictuelles »
- Demander, dire non
- Faire face à l'agressivité, à la « démission », à la fuite ...
- Déjouer la mauvaise foi
- Faire et recevoir des critiques
- Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

Élaboration d'un plan de progrès personnel

- Définition d'indicateurs de progression

Bilan, évaluation et synthèse de la formation

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

Moyens techniques

En formation présentielle

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme ® Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com

Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- Feuille de présence signée en demi-journée.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

Profil du formateur

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

Les conditions d'accès à la formation dans le cadre du CPF sont celles implicitement présentées dans les CGU disponibles sur le site Mon Compte Formation en vigueur à date d'inscription.

Voir CG_MCF_V16_VF.pdf Article 5.1.

Nos sessions INTER 2026

Sessions de formation à venir :

- Du **10/12/2026** au **11/12/2026**

Nos sessions INTRA 2026

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à commercial@xxlformation.com ou par téléphone au 02 35 12 25 55