

# FORMATION ANTICIPATION ET GESTION DE CONFLIT

*Pour maintenir la cohésion de votre équipe*

## >> Les attendus de la formation

- Acquérir des méthodes et des comportements pour agir sur le climat de l'entreprise
- Définir les différents types de conflits et en analyser les causes.
- Anticiper les relations conflictuelles.
- Identifier son rôle et sa posture face à un conflit.
- Utiliser des techniques de résolution de conflit (médiation, négociation, arbitrage).
- Permettre l'expression des émotions pour réguler les comportements.
- Sortir d'un conflit et capitaliser sur l'expérience

## >> Conception de la formation

Formation présentielle.

## >> Pour qui ?

Toute personne en situation de communication, de contacts clientèle / fournisseurs, relations transverses, management...

## >> Pré-requis ?

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Il est souhaitable d'avoir suivi une formation sur la communication intrapersonnelle.

## >> Programme :

### **Comprendre les mécanismes du conflit :**

Définir les causes génératrices de conflits.

Identifier les différents types de conflit.

Identifier les différentes formes de conflit.

Prévenir les tensions et les situations conflictuelles : importance des valeurs, des règles du jeu et influence de la culture managériale de l'entreprise

### **Gérer les situations conflictuelles :**

Principes fondamentaux des conflits latents.

Résoudre les conflits en utilisant la démarche adaptée : négociation, médiation, arbitrage.

### **Gérer un conflit dans lequel vous êtes impliqué**

Quelques outils et méthodes pour réguler un désaccord, gérer l'émotionnel (mises en situation).

Développer une écoute active.

Oser et savoir dire, adopter un langage positif, factuel...

Se préparer pour intervenir pour traiter un conflit.

### **Gérer un conflit entre deux personnes**

Adopter une position de régulateur/ médiateur.

Appliquer une méthodologie en 7 étapes.



LE SENS  
DE L'HUMAIN

18 rue Pasquier  
75008 PARIS

Tél : 06 48 26 29 53  
Email : [mmoreaux@vakom.fr](mailto:mmoreaux@vakom.fr)  
Web : [www.vakom.fr](http://www.vakom.fr)

CAP & MOTIVATION SAS au capital de 5000 euros  
Entreprise indépendante franchisée VAKOM  
RCS Paris 790 069 728  
SIRET 790 069 728 00026  
Code APE : 7022 Z  
TVA Intracommunautaire : FR 34 790 069 728  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 49850 75  
auprès du préfet de la Région Ile de France

Faire émerger des solutions avec les personnes présentes.

#### **Formaliser les accords définis lors d'un conflit**

Créer les conditions de retour à la normale et assurer le suivi.

#### **>> Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

Pragmatique et concrète, la formation est constituée de 70 % de mise en application et de pratique, soit à partir de situations exposées par les participants, soit sur la base de cas proposés par l'intervenant.

Un livret pédagogique reprenant l'essentiels des connaissances à acquérir sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation.

La formation sera dispensée dans une salle de formation prévue à cet effet et sera assurée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances.

#### **>> Moyens de suivi de l'exécution de l'action et appréciation des résultats :**

Feuille d'émergence signée par les stagiaires et le formateur par demi-journée.

Evaluation de satisfaction de fin de formation renseignée par chaque stagiaire.

Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances acquises au cours de la formation.

Auto-positionnement des compétences avant et après la formation.

#### **>> Modalités de sanction :**

Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation

#### **Les « Plus » de cette formation :**

De nombreuses mises en application concrètes, basées sur les cas proposés par les participants.

#### **>>Format :**

1 journée soit 7 h

#### **>> Modalités de déroulement :**

La formation se déroule en présentiel

#### **>> Lieux de réalisation de la prestation :**

Vakom Paris, Tour Montparnasse, 33 Avenue du Maine, 75015 Paris



*Vakom Paris est particulièrement attentif à l'intégration des personnes en situation de handicap. Aussi, en cas de handicap nécessitant une adaptation de la formation, contactez-nous, nous étudierons alors les possibilités pour vous accueillir dans les meilleures conditions.*

Référent Handicap : Mathias MOREAUX – [mmoreaux@vakom.fr](mailto:mmoreaux@vakom.fr) – 0184800675



LE SENS  
DE L'HUMAIN

18 rue Pasquier  
75008 PARIS

Tél : 06 48 26 29 53  
Email : [mmoreaux@vakom.fr](mailto:mmoreaux@vakom.fr)  
Web : [www.vakom.fr](http://www.vakom.fr)

CAP & MOTIVATION SAS au capital de 5000 euros  
Entreprise indépendante franchisée VAKOM  
RCS Paris 790 069 728  
SIRET 790 069 728 00026  
Code APE : 7022 Z  
TVA Intracommunautaire : FR 34 790 069 728  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 49850 75  
auprès du préfet de la Région Ile de France