

## FORMATION GESTION DE CONFLITS INTER-ENTREPRISE

Les situations conflictuelles font partie intégrante de la vie professionnelle. Face aux conflits, les managers sont bien souvent démunis et laissent les situations se dégrader entraînant ainsi une perte d'efficacité au sein des équipes.

L'enjeu pour le manager est de faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation.

Cette formation apporte à ses apprenants les connaissances essentielles et fondamentales afin d'acquérir la capacité à réguler et à faire face au conflit tout en développant un climat de travail serein.

> Lors de cette formation alliant théorie et mise en pratique immédiate, vous aurez toutes les réponses à vos questions grâce à l'expertise terrain de notre formatrice.

### Organisation de la formation

**Durée :** 14.00 heures (2.00 jours) dont 14.00 heures en présentiel

**Horaires habituels de Formation (au choix selon la localisation) :**

De 08h30 à 12h00 & de 13h00 à 16h30

Ou de 09h00 à 12h30 & de 13h30 à 17h00.

**Type d'action :** Action de formation

**Type de compétence visée :** Transverse

**Catégorie du thème de formation :** RH / Emploi

**Prix :** 1400.00€ par client pour les formations individuelles ou collectives dans la même entreprise, en intra entreprise (dans les locaux de l'entreprise).

700€ par apprenant pour les formations collectives, en inter-entreprise (en salle de formation).

*Toutes nos formations sont exonérées de TVA*

**VI Créé en :** Décembre 2022 - **Dernière mise à jour en :** 02/2023

### Profils des apprenants

- Entrepreneurs et Dirigeants d'entreprises
- Tous salariés exerçant un poste en RH ou dans management d'équipe(s)

### Prérequis

- Comprendre et parler Français
- Disposer d'un ordinateur connecté et/ou un smartphone connecté
- Modalités de validation des prérequis : Les prérequis sont validés par un entretien téléphonique préalable à la formation entre le stagiaire et le formateur visé par la formatrice Claudia Fabre
- Modalités d'admission : 92005 - Admission après entretien

## Accessibilité et délais d'accès

**Format de la formation :** Présentielle

**Organisation :** Inter-entreprise, Intra-entreprise, Individuel ou collective

La formation pouvant avoir lieu chez le client et/ou dans l'une de nos salles de formation, les modalités d'accès seront précisées ultérieurement selon l'organisation choisie. Si la formation a lieu dans l'une de nos salles, un livret d'accueil sera remis détaillant les modalités d'accueil.

**Accès possible à la formation dans un délai** de 7 jours postérieure à la signature de la convention de formation et/ou de 15 jours postérieure à la signature d'un contrat de formation permettant le respect du délai de rétractation du client particulier.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de handicap et que vous voulez suivre cette formation, merci de contacter notre référent handicap, Mme Ghislaine QUADRI, joignable par mail à l'adresse ghislaine.quadri@gq1rh.fr. Selon la nature de votre handicap, le référent déterminera les conditions d'accessibilité à la formation et l'adaptation des moyens de la prestation dont l'accessibilité des ressources et/ou la présence de supports spécifiques.

Le référent pourra également vous orienter vers un partenaire capable de proposer une ingénierie de formation compatible avec la nature de votre handicap. Vous pouvez télécharger notre guide handicap à ce sujet.

## Qualité et indicateurs de résultats

Taux de satisfaction général : NC

Taux de recommandation : NC

Taux d'accomplissement : NC

Les indicateurs sont mis à jour trimestriellement. « NC » signifie « Non Communiqué » lorsque le programme n'a pas encore fait l'objet de formations permettant le calcul des indicateurs

## Objectifs et compétences visées

**Objectif général :** Perfectionnement, élargissement des compétences

**Objectif professionnel global de la formation :** A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de comprendre le fonctionnement des conflits et ses déclencheurs. Il sera en mesure de les anticiper dès que cela est possible et dans l'autre cas, de se positionner avec justesse tant par son attitude que par sa communication bienveillante et constructive afin de préserver des relations de confiance avec ses collaborateurs.

## Modalités d'évaluation

Dispositifs d'évaluation avant la formation	Dispositifs d'évaluation pendant la formation	Dispositif d'évaluation des acquis à la fin de la formation	Dispositif d'évaluation de la satisfaction à la fin de la formation
> Test de positionnement du stagiaire.	> QCM pour la théorie > Contrôle continu pour la pratique (étude de cas réel, jeux de rôle, exercices pratiques par le WB de travail)	> Test de positionnement fin de formation > Evaluation des acquis par le formateur	> Questionnaire de satisfaction à chaud > Questionnaire de satisfaction à froid (J+30 fin de formation)
Modalités correctives en cas de non atteinte des objectifs			
Une procédure de rattrapage est systématiquement prévue en cas de résultats non satisfaisant aux évaluations ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour aider le stagiaire à atteindre l'objectif de formation. Des modalités évaluatives complémentaires peuvent alors être déployées pour aider le stagiaire en complément des évaluations visées au présent programme.			

## Equipe pédagogique

**Claudia Belliau Fabre, 06 69 11 79 93 – cfabre@revlconsulting.com**

Consultante Externe et Formatrice Professionnelle.

Diplômée en marketing & commercial.

Expérience de plus de 12 ans en pilotage et développement commercial/vente dans le secteur du recrutement/management en BtoB.

Gestion des équipes de 40 à 60 personnes.

**Accompagnement** Le formateur prévoit des temps d'accompagnement individuels afin de s'adapter aux besoins des participants. Une séquence introductive synchrone est systématique.

## Moyens pédagogiques et techniques

- **Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation ou chez le client**
- **Méthodes et moyens pédagogiques :**
  - Exposé
  - Cas pratique
  - Démonstration
  - Activité
  - Documents supports de formation projetés
  - QCM
- **Ressources pédagogiques**
  - Programme de formation
  - Support de cours et mise à disposition en ligne
  - Fiche d'évaluation continue des acquis pour le formateur (Evaluation)
  - WB de travail
- **Moyens techniques**
  - Outil de projection et/ou de diffusion (TV, Vidéoprojecteur ou partage d'écran)
  - Ordinateur / Smartphone
  - Salle virtuelle

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement.
- Evaluations réalisées.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

## Parcours pédagogique, Formation « Gestion de conflits inter entreprise »

### Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer et analyser les différents niveaux de conflits
- Comprendre les processus pour éviter la naissance des conflits
- Répondre au conflit
- Agir lors de la confrontation
- Etablir les issues possibles post conflit
- Communiquer lors de la situation de conflit

### Contenu de la formation

#### MODULE 0 : Séquence d'introduction

- **Durée de la séquence : 1 heure**
- **Modalité de la séquence : présentielle**
  - **Séance 1** : Présentation de la formation et de son organisation
  - **Séance 2** : Présentation du/des formateur(s)
  - **Séance 3** : Présentation des documents légaux et Q/R
  - **Séance 4** : Présentation de la plateforme digitale
  - **Séance 5** : Présentation des aides (Supports, Formateurs, Pédagogies,...)
  - **Séance 6** : Test de positionnement du/des stagiaire(s)

#### MODULE 1 COMPRENDRE LE CONFLIT ET SAVOIR L'ANTICIPER

- **Durée du module** : 3.5 heures
- **Nombre de séquences** : 2
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de diagnostiquer les différents niveaux de conflits ainsi que de comprendre leurs étapes afin de les anticiper pour éviter qu'ils ne surgissent.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

#### • **SEQUENCE 1 : Diagnostiquer et analyser les différents niveaux de conflits**

*Durée de la séquence : 1.5 heures*

*Modalité de la séquence : présentielle*

*Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de définir ce qu'est un conflit, les signes sous-jacents et de connaître la dynamique conflictuelle*

- **Séance 1** : Définir ce qu'est un conflit dans le sens large
- **Séance 2** : Connaître les signes avant-coureurs
- **Séance 3** : Connaître la dynamique conflictuelle et ses conséquences

#### • **SEQUENCE 2 : Comprendre les processus pour éviter la naissance des conflits**

*Durée de la séquence : 2.0 heures*

*Modalité de la séquence : présentielle*

*Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de détecter les conflits interpersonnels et organisationnels afin de pouvoir travailler en amont sur ces décisions afin d'éviter le conflit auprès de ses collaborateurs.*

- **Séance 1** : Comprendre les différents types de conflits
- **Séance 2** : Etudier les conflits interpersonnels
- **Séance 3** : Analyser les conflits organisationnels

## MODULE 2 AGIR POUR DESAMORCER LE CONFLIT

- **Durée du module :** 5.0 heures
- **Nombre de séquences :** 2
- **Objectif du module :** A l'issue du module, le stagiaire sera capable de répondre au conflit avec une attitude plus sereine et confortable et d'analyser son interlocuteur mécontent afin de trouver une solution adaptée.
- **Modalité d'évaluation :** QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

### • SEQUENCE 1 : Répondre au conflit

*Durée de la séquence : 2.5 heures*

*Modalité de la séquence : Présentielle*

*Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de gérer ses émotions lors du conflit en se mettant à la place de l'observateur et de se positionner*

- **Séance 1 :** Etudier les différentes attitudes à adopter
- **Séance 2 :** S'auto-analyser face au conflit
- **Séance 3 :** Gérer son stress et se positionner

### • SEQUENCE 2 : Agir lors de la confrontation

*Durée de la séquence : 2.5 heures*

*Modalité de la séquence : Présentielle*

*Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable comprendre les enjeux liés au conflit déclencher par son interlocuteur en analysant le non verbal et d'adopter la "bonne" posture.*

- **Séance 1 :** Comprendre les enjeux du silence
- **Séance 2 :** Analyser la communication non verbale
- **Séance 3 :** Adopter l'attitude adéquate et établir le profil du contradicteur

## MODULE 3 CONSTRUIRE UNE RELATION SAINTE DURANT ET POST-CONFLIT

- **Durée du module :** 4.5 heures
- **Nombre de séquences :** 2
- **Objectif du module :** A l'issue du module, le stagiaire sera capable de prédire les issues possibles en fonction de chaque conflits et de créer une relation saine et de confiance entre chaque collaborateur et le manager grâce une communication bienveillante orientée vers les solutions possibles.
- **Modalité d'évaluation :** Modalité d'évaluation : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

### • SEQUENCE 1 : Etablir les issues possibles post conflit

*Durée de la séquence : 1.5 heures*

*Modalité de la séquence : Présentielle*

*Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable d'anticiper l'issue possible en fonction du conflit soulevé et de maintenir la cohésion d'équipe post conflit*

- **Séance 1 :** Analyser les 6 issues post conflit
- **Séance 2 :** Agir pour sortir du conflit et maintenir des relations saines

### • SEQUENCE 2 : Communiquer lors de la situation de conflit

*Durée de la séquence : 3.0 heures*

*Modalité de la séquence : Présentielle*

*Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de prendre ses décisions lors du conflit avec une communication appropriée au sujet de la discorde et à son détracteur avec finesse et calme.*

- **Séance 1 :** Mettre en place la communication non violente - CNV et la méthode DESC
- **Séance 2 :** Désamorcer le conflit avec les méthodes de questionnement
- **Séance 3 :** Acquérir les clés d'une communication positive