

# FORMATION 2023 DU CRGE OCCITANIE :

*La gestion des conflits  
dans un GE*

# LA GESTION DES CONFLITS DANS UN GE

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



- Identifier les signaux à risques de conflits.
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Préparer vos équipes à éviter ou gérer les conflits d'intensité variable.
- Trouver la bonne posture et gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- Réguler et sortir des conflits.
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

## ACCESSIBILITÉ



En cas de handicap, merci d'en informer le responsable de formation afin de prévoir une procédure d'accueil et de suivi en lien avec nos partenaires.

## LIEU



La formation se tiendra en présentiel, dans des lieux adaptés aux personnes à mobilité réduite : **55 avenue Louis Breguet, Bâtiment Hermès, 31400 TOULOUSE**

## PUBLIC VISÉ



Tout salarié ou personne en situation de communication avec des collègues, des clients, des collaborateurs, un conseil d'administration dans un Groupement d'employeur. Aujourd'hui, ce qui fait la différence entre les individus, c'est la capacité à bien gérer les situations conflictuelles. Toute personne désirant développer des relations professionnelles apaisées à l'interne comme à l'externe de l'organisation.

## DATE ET DURÉE



- La formation se tiendra le **Judi 13 et Vendredi 14 Avril 2023**. Sur une durée de **14h, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00**.
- Le **coût de la formation 700 € HT/TTC** par jour pour les salariés, **280 € HT/TTC** pour les bénévoles associatifs.

## MODALITÉS PRATIQUES



L'inscription se fait au minimum 15 jours ouvrés avant la formation **[EN CLIQUANT ICI.](#)**

# LA GESTION DES CONFLITS DANS UN GE

## PROGRAMME



*Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. En effet, de nombreuses situations auxquelles sont confrontées les personnes et les équipes peuvent entraîner des relations conflictuelles.*

### **PARTIE 1 : DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION, CRISE ET CONFLIT**

Qu'est-ce qu'un conflit ? Comment et pourquoi le conflit ? Faut-il toujours éviter les conflits ? Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits. Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture. Se projeter dans l'après conflit pour se positionner avec efficacité.

**Mise en situation : vos situations, vos réussites, vos échecs.**

### **PARTIE 2 ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS**

Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir. Identifier et utiliser sa marge de manoeuvre pour manager le conflit. Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions avec le « métamodèle ». Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance. Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les maîtriser et ne pas les reproduire. Envisager l'avenir une fois le conflit résolu.

**Mises en situations : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.**

### **PARTIE 3 RÉOLUTION DE CONFLITS**

Les 5 modes de résolution des conflits (Thomas Kilmann). Communication non violente. Connaître la notion d'intelligence relationnelle. Comprendre les mécanismes de communication dans la prévention des conflits. Maîtriser sa communication non verbale et intégrer les postures de défense. Développer son analyse des risques liés à son environnement. S'approprier les mécanismes du stress.

**Mise en situation : Plan d'actions en binômes : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.**

### **PARTIE 4 SORTIR DES CONFLITS PAR LA RÉGULATION, LA MÉDIATION OU L'ARBITRAGE**

Réguler grâce à l'outil «DESC» pour éviter l'escalade. L'écoute active comme puissant outil de gestion. Mettre en place un processus de régulation. Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage. Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

**Mise en situation Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.**

**Et des mises en pratiques durant toute la formation action pour apprendre en s'amusant !**

# LA GESTION DES CONFLITS DANS UN GE

## OUTILS D'ÉVALUATION ET CONTRÔLE DES CONNAISSANCES



- Évaluation en début et fin de formation : Quiz
- Évaluation à J+1 et J+60

## MOYENS PÉDAGOGIQUES



**Cette formation est animée par Stéphanie Martin-Prié.**

*Consultante Formatrice en charge de l'assistance et de l'encadrement pédagogique de part son expérience de consultante formatrice depuis 6 ans et son vécu professionnel de plus de 20 ans comme salariés dans des Pme et des groupes internationaux à des fonctions RH, Communication, Management, Gestion de Centre de profit.*

*Les stagiaires sont accueillis dans une salle dédiée à la formation. Des documents supports de formation projetés. Des exposés théoriques sont proposés. Des Etudes de cas concrets visent à renforcer l'acquisition des apprentissages. Quizz en salle est réalisé. Les apprenant ont accès à des ressources complémentaires. Assistance pédagogique en ligne en cas de besoin. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation... Visioconférence, étude cas concrets, mise en ligne de supports à la suite de la formation, exposés théoriques, jeux.*

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES DU CRGE OCCITANIE

**N° Agrément de formation :** 76110147311

**N° SIRET :** 50861831100049

**N° Tel :** 06 33 52 15 59

**CODE APE :** 7830Z

**Adresse du siège social :** VEAS Parc 2000,  
41 Rue Yves Montand, 34080 MONTPELLIER



## METHODE



- Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM) sont proposés à tous les participants
- Mises en situation et un travail d'acquisition par le biais de la ludopédagogies
- Les formulaires d'évaluation de la formation (à chaud, à froid) sont donnés aux participants.

## PRÉREQUIS



Aucun.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**