

## PROGRAMME DE FORMATION

### Gérer les conflits



#### Contexte

Les conflits entre collègues de travail sont souvent compliqués à appréhender par les managers. Pourtant, une des composantes du métier est de savoir gérer ce genre de situation. Que ce soit entre collaborateurs, ou que vous y soyez impliqué, vous découvrirez une méthode simple à travers ce module distancié vous permettant de mieux appréhender les phases conflictuelles.

#### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- **Identifier les sources de conflits**
- **Adopter la bonne stratégie de résolution**

#### Pour qui

Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers, toutes personnes souhaitant se perfectionner dans la gestion des conflits au sein d'une équipe.

#### Prérequis

Aucun

#### Durée

3h00 en distancielle

#### Nombre de participants

2 à 8 personnes

#### Avant la formation

Il sera proposé au bénéficiaire de :

- Communiquer autour du contexte professionnel actuel avec le formateur
- Visualiser le tuto de prise en main des outils digitaux utilisés pour la formation
- Solliciter les futurs participants pour identifier les attentes
- Positionner les futurs participants à l'aide d'un autodiagnostic préalable sur :
  - **Une évaluation digitale sur les attitudes réactionnelles en situation difficile**

#### Programme de formation

**PARTIE 1** : (Durée de 1h00)

⇒ **Phase introductive**

- Présentation : « Icebraker »
- Recueil des attentes

⇒ **Connaitre les différents types de conflits**

- Distinguer conflit et désaccord

- Comprendre les sources du conflit
- Découvrir le rôle des émotions dans une situation conflictuelle  
🗺️ Atelier de réflexion : « Les attitudes qui suscitent le conflit »

## **PARTIE 2 :** (Durée de 1h00)

### ⇒ **Résoudre un conflit entre 2 ou plusieurs personnes**

- Trouver le bon timing pour intervenir
- Choisir la bonne stratégie : la régulation, l'arbitrage ou la négociation
- Utiliser sa marge de manœuvre pour manager efficacement le conflit  
🗺️ Atelier ludopédagogique : « Décrypter le langage corporel en situations difficiles »

### ⇒ **Mettre en œuvre les comportements efficaces pour sortir du conflit**

- Appliquer la pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses
- Choisir la stratégie adaptée à la situation parmi les 5 options possibles
- Oser exprimer ses désaccords avec sérénité  
🗺️ Atelier de réflexion : « La méthode P.I.C.T.O. © »

## **PARTIE 3 :** (Durée de 1h00)

### ⇒ **S'entraîner pour adopter les bons réflexes**

- Simulation n°1 : Recevoir 2 collaborateurs qui sont en conflit ouvert depuis quelques jours
- Simulation n°2 : Recevoir un collaborateur qui en conflit avec vous  
🗺️ Atelier de mise en situation : Simulations d'échanges entre participants selon des scénarii pré-établis »

### ⇒ **Phase de conclusion**

- Synthèse des apports et points sur les actions à mettre en œuvre
- Evaluation des acquis de formation via Google Forms
- Evaluation de satisfaction « à chaud »

## Méthodes utilisées et techniques d'animation

- Utilisation d'un outil de visioconférence : Zoom ou Teams ou Google Meet
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges interactifs
- Ateliers de réflexion en sous-groupe et de mise en situation
- Apports de techniques pédagogiques et mnémotechniques déposées à l'INPI
- Test individuel
- Visionnage de séquences vidéo
- Quiz via smartphone « Kahoot ! »

## Matériels nécessaires

Un ordinateur avec une connexion internet, une sortie audio, un micro (ou micro-casque), une webcam.

Un smartphone avec une connexion internet 3G minimum

## Modalités de suivi et d'évaluation

### **Pendant la formation :**

- Les participants émargent une feuille de présence interactive au démarrage

- Les évaluations des acquis sont effectuées pendant et en fin de formation sous forme de Quiz, QCM via Google Forms, exercices de mise en pratique, étude de cas
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chaque participant en fin de stage via Google Forms
- Une attestation d'acquisition est envoyée par email à chaque participant dans un délai de 24h

### **Après la formation :**

- Une évaluation de satisfaction « à froid » est proposée 4 semaines après la réalisation de la formation.
- Le service triple garantie « Impulsion Réussite » est automatique activé pour une durée de 30 jours, à partir du dernier jour de formation. Elle se décline en trois étapes :
  - Garantie acquisition des contenus de formation
  - Garantie satisfaction de l'animation, de la pédagogie et des supports fournis
  - Garantie action de la mise en œuvre opérationnelle
- Un suivi des plans d'actions mis en œuvre est réalisé par messagerie instantanée (What's App), pour traiter des difficultés de mise en œuvre rencontrées pendant 8 semaines.

## Modalités pratiques

### **Formation intra-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel (dans les locaux de l'entreprise ou à domicile)
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 990 € HT (2 à 4 personnes) - 1390 € HT (5 à 8 personnes) pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : A définir avec le bénéficiaire (*1 mois minimum si prise en charge de l'OPCO*) : validation des dates, inscription des participants et définition des objectifs si besoin

### **Formation inter-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 350 € HT pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : inscription des participants jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de démarrage, ouverture de la formation à partir de 2 participants minimum
- Dates : Nous contacter

Les modalités détaillées sont disponibles en consultation sur [www.boero-conseil-rh.com](http://www.boero-conseil-rh.com).

## Modalités d'accès

Après inscription, chaque participant reçoit un livret d'accueil 1 semaine avant le démarrage, comprenant toutes les informations relatives à l'organisation et le guide d'utilisation complet du logiciel utilisé (principalement Zoom®, Teams® ou GoogleMeet®). Les liens de connexion définitifs sont envoyés 24h avant la première session.

## Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Les conditions d'accès aux formations à distance sont adaptées individuellement. Le logiciel Teams de Microsoft®, dispose d'une option sous-titres et d'aides audio visuels. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter en amont afin d'adapter au mieux les conditions de la prestation.

## Qualité du formateur

### Cyril Boero

- ⇒ Expérience significative de 17 ans :
  - Encadrant dans le domaine de la GSB
  - Management des unités commerciales
  - Formation de manager et développement de carrière
  - Recrutement de cadre intermédiaire
- ⇒ Depuis 2018 : Consultant - Formateur et dirigeant de cabinet de formation Spécialisé en management opérationnel, communication et performance commerciale
  - Accompagnement individuel et collectif
  - Gagner en efficacité professionnel
  - Perfectionnement des pratiques managériales au sein des entreprises
  - Développement des performances commerciales (vente et négociation)
  - Amélioration de la communication interpersonnelle et des relations humaines au travail

## Contact

Cyril Boero

Consultant - formateur

Dirigeant du cabinet BOERO CONSEIL RH, affilié au groupe IMPULSION CONSULTING

Tel : 06.61.47.69.87

E-mail : cyril.boero@impulsionconsulting.com



REPUBLIQUE FRANÇAISE

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

**ACTIONS DE FORMATION**

*Les documents réglementaires (règlement intérieur de formation et CGV) sont envoyés lors de l'établissement du devis avec le bénéficiaire, et sont disponibles en consultation sur [www.boero-conseil-rh.com](http://www.boero-conseil-rh.com).*

*Programme mis à jour le : 1<sup>er</sup> avril 2022*