

# FORMATION MANAGEMENT

## Anticiper et gérer les conflits



Marque appartenant à  
SAS GROUP SUCCESS



1 jour  
7h



À partir de 4  
salariés



Entreprise du client



Expert-formateur



Pré-requis : Aucun



Tout public



Sur Devis : En intra



Chaque situation de handicap étant unique, nous vous demanderons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et de mise en œuvre de la formation. Pour toute demande d'information, vous pouvez nous contacter au 09.72.66.03.53

### Pédagogie

- Étude de cas
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques
- Mises en situation
- Évaluations

### Moyens Pédagogiques et techniques

- Simulateur de management en réalité virtuelle
- Enseignement présentiel
- Vidéo de sensibilisation

### Objectifs / Résultats attendus

Les objectifs de la formation sont les suivants :

- Anticiper et gérer les conflits, au service de la cohésion et de la performance d'équipe
- Comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes
- Apprendre à réagir face à une situation tendue, la comprendre pour mieux l'appréhender
- Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale
- Favoriser une communication constructive et positive pour éviter le conflit

### Programme

- **01. Le mécanisme des conflits :**  
Découvrez les trois concepts clés de la gestion des conflits à travers 3 situations du quotidien
- **02. Les différents types de conflits :**  
Analysez 3 situations pour comprendre la différence entre un conflit ouvert et fermé
- **03. La détection de conflits naissants :**  
Identifiez les signaux faibles d'un conflit naissant afin d'apaiser les tensions au plus tôt
- **04. L'importance de l'écoute active :**  
Entraînez-vous à l'écoute active pour désamorcer - tant que c'est encore possible - un conflit naissant
- **05. La maîtrise de l'accusé-réception :**  
Entraînez-vous à l'accusé réception pour une meilleure communication
- **06. La méthode ERQO pour désamorcer :**  
Entraînez-vous à faire preuve d'empathie, reformuler et poser des questions ouvertes
- **07. La méthode DESC pour résoudre :**  
Appliquez la méthode pour arbitrer un conflit entre deux de vos collaborateurs
- **08. Évaluation et bilan :**  
Consolidez vos acquis avec une série de questions récapitulatives



Marque appartenant à  
SAS GROUP SUCCESS

### Évaluation de la formation et conditions de réussite

Elle comporte les éléments suivants :

- Les remarques faites par le formateur au cours des échanges théoriques et pendant les exercices pratiques
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Le QCM
- Le questionnement des stagiaires par le formateur (feuille d'évaluation)

L'attestation de fin de formation comporte la validation des acquis de compétence.



Dates : sur demande



Sanction de la formation :  
Attestation de formation



Modalités : La formation se déroulera 10 à 15 jours après avoir satisfait aux prérequis et signé la convention.

**FORMA'SUCCES**  
Institut de Formation Prévention-Sécurité



**GROUP SUCCESS**  
6, rue de Musset 75016 Paris



**contact@formasucces.fr**



**09.72.66.03.53**