

## OBJECTIF DE LA FORMATION :

Acquérir les connaissances nécessaires pour suivre une stratégie de résolution de conflit.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

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

- Identifier les différents types de conflits.
- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit.
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit
- Repérer la stratégie de son interlocuteur et élaborer un scénario de négociation.
- Elargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différents.

## MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES :

La formation s'appuie sur une pédagogie active, associée à des illustrations du formateur.

Explications théoriques.

Réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain.

Apport d'outils d'analyses, d'une structure de résolution de conflits, d'outils de comportement adaptés.

Expérimentation des outils par des simulations à partir de cas concrets.

Remise au stagiaire d'un support pédagogique.



Outils pédagogiques: Paperbaord – Diaporama – Vidéo-projecteur



Une équipe à votre écoute

### Service pédagogie & qualité

Handicap & Qualité

[consultant@mpact-formation.fr](mailto:consultant@mpact-formation.fr)

### Service administratif et comptable

[comptabilite@mpact-formation.fr](mailto:comptabilite@mpact-formation.fr)

### Service commercial

[commercial@mpact-formation.fr](mailto:commercial@mpact-formation.fr)

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

[contact@mpact-formation.fr](mailto:contact@mpact-formation.fr) | [www.mpact-formation.fr](http://www.mpact-formation.fr) | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état

**PUBLIC VISE:**

Tout public: salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir un public mixte, elle s'adresse à toute personne exerçant des responsabilités de management et étant amenée à gérer des conflits.

**PREREQUIS:** Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

**ACCESSIBILITE:** Formation accessible aux personnes à mobilité réduite.

**POSSIBILITE DE FINANCEMENT:** Plan de formation entreprise, AIF, CSP, financement personnel, fonds propres entreprise.

**DELAI D'ACCES:** Nous nous engageons à ouvrir une session dans un délai maximum de 4 semaines à compter de votre inscription. L'impact du temps de réponse de l'organisme de financement sera pris en compte

**DUREE :** 14 heures sur 2 jours.

**CONDITIONS D'INTERVENTION :** Formation en présentielle – individuelle – inter entreprise – intra entreprise.

**EVALUATION :** Grille d'évaluation, compte rendu formateur.

**SANCTION :** Une attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire

**LIEU D'INTERVENTION:** Mpact Conseil et formation 400 av du Passe Temps, Bât A ZA de Napollon 13400 Aubagne

**Intervenant:** La formation est assurée par un formateur expert dans son domaine, diplômé et professionnel de la formation pour adultes.



Une équipe à votre écoute

**Service pédagogie & qualité**

Handicap & Qualité

[consultant@mpact-formation.fr](mailto:consultant@mpact-formation.fr)

**Service administratif et comptable**

[comptabilite@mpact-formation.fr](mailto:comptabilite@mpact-formation.fr)

**Service commercial**

[commercial@mpact-formation.fr](mailto:commercial@mpact-formation.fr)

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

[contact@mpact-formation.fr](mailto:contact@mpact-formation.fr) | [www.mpact-formation.fr](http://www.mpact-formation.fr) | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état

## CONTENU DE LA FORMATION

### Journée 1

#### 1/ Analyser un conflit

- ❖ Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs
- ❖ Conflit lié à des désaccords sur des modalités
- ❖ Conflit simplement relationnel

#### 2/ Canaliser ses comportements dans un conflit

- ❖ Analyser et décomposer la situation
- ❖ Prendre en compte ses émotions et ses croyances
- ❖ Retrouver une ressource positive

#### 3/ Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

- ❖ Saisir le cadre de référence de l'autre
- ❖ Observer son non verbal
- ❖ Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
- ❖ Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

### Journée 2

#### 4/ Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolutions positive

- ❖ Le recadrage positif
- ❖ L'humour
- ❖ Le changement de plan
- ❖ Le repositionnement « gagnant/gagnant »

#### 5/ Analyser et mettre à plat le différent

- ❖ Tester « la bonne foi » de l'interlocuteur
- ❖ Imaginer des solutions en formes de portes de sortie
- ❖ Souligner l'accord
- ❖ Vérifier la disposition de l'interlocuteur

#### 6/ Préparer l'avenir

- ❖ Renforcer la qualité de la relation
- ❖ Anticiper les prochains différents

## COMPETENCES ATTESTEES

- ✓ Identifier les différents types de conflits
- ✓ Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit
- ✓ Maîtriser sa propre émotion dans une situation de conflit
- ✓ Repérer la stratégie de son interlocuteur et élaborer un scénario de négociation
- ✓ Elargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différents



Une équipe à votre écoute

**Service pédagogie & qualité**  
Handicap & Qualité  
[consultant@mpact-formation.fr](mailto:consultant@mpact-formation.fr)

**Service administratif et comptable**  
[comptabilite@mpact-formation.fr](mailto:comptabilite@mpact-formation.fr)

**Service commercial**  
[commercial@mpact-formation.fr](mailto:commercial@mpact-formation.fr)

400 Avenue du Passe Temps | Bât A - ZAC Napollon 13400 AUBAGNE | 04 88 42 26 58 | 06 20 33 20 50 |

[contact@mpact-formation.fr](mailto:contact@mpact-formation.fr) | [www.mpact-formation.fr](http://www.mpact-formation.fr) | SIRET : 518 423 439 000 34 | 8559A

Enregistré sous le numéro 93131482013 auprès du préfet de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Ne vaut pas agrément de l'état