

# Prévenir et dépasser les conflits au travail

## OBJECTIFS

- ✓ Connaitre le processus d'un conflit afin de le prévenir
- ✓ Analyser les différents types et niveaux de conflits.
- ✓ Maitriser ses émotions en situation conflictuelle.
- ✓ Utiliser une méthode de résolution de problème dans un contexte conflictuel
- ✓ Agir rapidement, positivement, pour sortir d'un conflit

## CONTENUS

### ■ Caractéristiques du conflit

- Définitions et généralités sur le conflit
- Le processus du conflit : « escalade », les degrés de l'escalade
- La source du conflit
- La place de l'agressivité dans le processus

### ■ Les effets de la personnalité dans le conflit

- L'importance du contexte relationnel, des attitudes et comportements face au conflit
- Les freins à une relation de qualité : comportements refuges, interprétations et jugements, non distinction des faits et sentiments

### ■ Comment anticiper et gérer un conflit

- La gestion de sa propre frustration sur les plans intellectuels, émotionnel et relationnel
- Désamorcer la frustration chez l'autre en utilisant une approche appropriée
- S'approprier une stratégie de gestion de conflit :
  - Rechercher une solution autour de besoins communs
  - Mettre en œuvre une négociation pour sortir du conflit
  - Elaborer un plan d'action personnel de « sortie de crise »

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation laissant une grande place à l'expérience personnelle du participant

Utilisation de la programmation neurolinguistique (PNL), de l'analyse transactionnelle (AT) et de la communication non-violente (CNV)

Mise en situations et analyses de cas permettant d'analyser les différentes situations de conflits

## ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI

Cette formation est animée en présentiel. Le formateur communique à l'issue de la formation une adresse mail permettant d'accéder à un support technique en lien avec le cours

## MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des compétences acquises réalisée en cours de formation. Délivrance d'un Certificat de Compétences émis par Sb Formation.

## PUBLIC

Toute personne souhaitant anticiper, gérer des situations de conflit

## PRE-REQUIS

Cette formation ne requiert pas de prérequis spécifique.

## MODALITES DE FINANCEMENT

Plusieurs modalités de financement possibles selon votre situation : autofinancement, OPCO...

## DUREE

14 heures – 2 jours

Ces jours de formation peuvent être consécutifs ou non en fonction de vos besoins

## DELAIS D'ACCES

Formation à la carte. La date de démarrage est négociée au moment de la signature du devis.

## TARIF

Nous consulter : tarif différent selon les modalités de participation choisies : inter, intra, cours particulier... Vous pouvez vous référer au devis fourni avec ce plan de formation

## INTERVENANTS

Intervenant spécialisé en développement personnel

## VALIDATION

Des exercices de mise en situation vous permettront d'identifier les compétences acquises. Certificat de compétences délivré par Sb Formation

## DATE ET LIEU

Nous consulter pour connaître les dates de formation

Formation proposée au centre de formation : 9, avenue Jean Bertin 21000 DIJON

Formation possible sur d'autres lieux à votre demande.

## ACCESSIBILITE

Toutes les formations Sb sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez le référent handicap Sb.

## CONTACTS :

Laetitia PAUGET

Relation entreprise Sb Formation

Tel : 03-80-70-12-06

Mail : [laetitia.pauget@groupe-sb.org](mailto:laetitia.pauget@groupe-sb.org)

GBM.02.2021

### Procédure d'accès à la formation :

Cette formation est accessible après signature d'une convention de formation et après acceptation des conditions générales de vente de Sb Formation.

### Les étapes d'inscription sont les suivantes :

1. Identification lors d'un contact des besoins de formations spécifiques du demandeur.
2. Envoi par Sb Formation du programme de formation et d'un devis.
3. Retour du devis signé et acceptation des modalités de déroulement de l'action.
4. Réception par le demandeur de la convocation à la formation.
5. Démarrage de la formation.

### Votre contact durant la formation : Laetitia PAUGET

### Public en situation en handicap :

Sb Formation vous propose de contacter son référent handicap qui vous accompagnera dans les différentes démarches visant à faciliter votre accueil en formation.

### Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences :

Sb Formation réalise également des actions permettant de valider un/des blocs de compétences ciblés par cette formation dans le cadre d'un dispositif qualifiant de longue durée permettant la délivrance d'un diplôme ou d'un certificat.

**Equivalences :** Cette formation ne donne pas lieu à une équivalence.

**Passerelles :** Cette formation est une composante du programme management proposé par Sb Formation.

### Suites de parcours :

Cette formation peut être complétée par d'autres modules permettant l'acquisition et le perfectionnement de compétences complémentaires.

L'ensemble de notre offre de formation est publiée sur le site internet Sb Formation à l'adresse [www.sb-formation.fr](http://www.sb-formation.fr)

### Débouchés :

Les compétences mises en œuvre dans le cadre de cette action de formation visent à la professionnalisation des participants, permettant de développer de nouvelles compétences mobilisables dans votre activité professionnelle actuelle ou à venir.

### Valeur ajoutée de Sb Formation :

- Formation animée par des formateurs professionnels en lien avec les entreprises du domaine d'activité concerné.
- Possibilité de poursuivre sa formation dans le cadre d'un parcours qualifiant.
- Formateurs aguerris, et permanents (80% de nos intervenants ont plus de 10 ans d'expérience dans l'animation de formation).
- Entreprises partenaires qui renouvellent leur confiance en Sb année après année (3 000 entreprises ont déjà fait appel à nos services).