

## **FORMATION – GÉRER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN (ENTREtenir DES RELATIONS POSITIVES)**

### **Public – participant et pré-requis :**

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis en termes de technicité, ni de connaissances spécifiques.
- Mais cette formation nécessite néanmoins de savoir lire et écrire notamment le français, de maîtriser la langue française, de savoir utiliser Word, Excel, Power Point, et savoir utiliser l'outil informatique et connaître les bases de l'utilisation de l'internet.
- Ce stage de « Gestion Des Conflits Au Quotidien », permet de prendre de la hauteur, en entretenant des relations positives et adopter un comportement efficace.
- Les participants sont invités à préparer 2 situations conflictuelles vécues qu'ils voudraient voir étudier dans le cadre d'un exercice.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation d'handicap. En cas d'handicap, merci de contacter le Référent Handicap (Mme IRENE Marie Tél : 06 92 32 22 78 – Mail : [contact@formaplus.yt](mailto:contact@formaplus.yt) qui vous accompagnera de manière plus personnalisée au travers des solutions adaptées.
- Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.

### **Objectifs pédagogiques :**

- Développer des aptitudes adaptées aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation.
- Éviter les pièges relationnels pour gagner en confort dans ses relations professionnelles.
- S'affirmer en situation professionnelle dans le respect des autres.

### **Durée de la formation :**

- 14 heures soit 2 jours de présentiel.

### **Lieu de la formation :**

- Immeuble APOLLO – Boulevard du Baobab – M'Gombani – 97600 Mamoudzou.

### **Participants :**

- Tout collaborateur souhaitant développer sa capacité à établir des relations positives, à sortir des conflits et à s'affirmer.

### **Nos intervenants :**

- Formatrice et coach certifiée, avec un parcours d'une vingtaine d'années en entreprise, dans le domaine de la prestation intellectuelle. Consultante en organisation, puis responsable d'une offre de formation Management et développement personnel.

### **Moyens Pédagogiques :**

- Méthode active et participative alternant apports théoriques et méthodologiques.
- Apport d'outils et de méthodes pour installer l'assertivité dans son fonctionnement.
- Une pédagogie active, apprenante de la première à la dernière minute du stage.
- Échanges de pratiques, études de cas, jeux et mise en situation.
- Plan d'action et d'amélioration personnalisé.

### Modalités et délais d'accès :

- Les entreprises intéressées par cette formation, peuvent inscrire leurs salariés dans un délai minimum d'un mois après avoir reçu la présente plaquette. Déclinable en format individuel, intra-entreprise et sur-mesure.

### Matériels Pédagogiques :

- Wifi, ordinateur.
- Tableau et feutres multi couleurs – Paper-Board.
- Vidéo projecteur pour projeter les exposés théoriques et les exercices.
- Internet et les sites internet ; des liens vers des sites internet spécifiques.
- Un classeur est remis à chaque stagiaire/bénéficiaire.
- Cafetière pour le café.

### Évaluation de l'action de formation prévue et modalités d'évaluation et méthodes mobilisées :

Les plus, la journée sera centrée sur des exercices d'applications, des mises en situations et de l'entraînement.

Évaluation du transfert des acquis pour valider la mise en œuvre en situation de travail et transmission d'exercices pratiques sous forme de supports papiers.

- **Évaluation et accompagnement individuel durant les exercices d'évaluation pratique :**  
Le formateur, durant les exercices pratiques et les études de cas, réalisation de grilles et de fiches techniques, mettre en place des procédures, passe auprès de chaque stagiaire/bénéficiaire de manière individuelle afin d'évaluer et de mesurer s'il a bien compris les consignes, s'il a bien intégré les connaissances exposées en théorie. Le stagiaire peut alors à ce moment précis, poser des questions ou demander des précisions, reformuler sa compréhension de l'exercice demandé et réaliser l'exercice en présence et sur les conseils du formateur.
- **Évaluation collective :**  
Le formateur pose des questions à l'ensemble du groupe pour vérifier si le groupe a des questions après avoir pris connaissance des exercices.
- **Correction collective :**  
Après avoir réalisé les exercices, les stagiaires participants sont amenés à passer au tableau afin de procéder, à voix haute, à la correction des exercices et de valider leurs acquisitions réelles, les exercices pratiques sont corrigés collectivement et individuellement.

### Évaluation de la formation par les stagiaires/participants :

- Bilan oral et questionnaire d'évaluation des acquis à l'issue de la formation transmis aux stagiaires : évaluation à chaud par les stagiaires et remis au formateur juste après la formation.
- Évaluation à froid à quelques semaines après la formation pour mesurer l'acquisition des compétences essentielles en poste.
- Attestation de formation remise aux stagiaires et certificat de réalisation.

## Programme De La Formation

### **1 – Savoir décrypter les conflits (Jour 1)**

- Problème, tension, conflit : de quoi parle-t-on ?
- Les conflits interprofessionnels, structurels, organisationnels : identifier les sources des conflits,
- Quelles sont les différentes étapes du conflit ?
- Détecter les jeux de pouvoir et les ressorts sous-jacents ;

#### **Mise en situation :**

- Analyser des origines, des ressorts et des conséquences d'un conflit.

### **2 – Décoder son propre fonctionnement et celui de ses interlocuteurs face aux conflits (Jour 1)**

- Appréhender la dimension émotionnelle du conflit : réactions de fuite/repli/lutte,
- Repérer les comportements passifs, agressifs, manipulateurs,
- Identifier ses propres axes de progrès dans la gestion de conflits,
- Développer la maîtrise de soi ;

#### **Mise en situation :**

- Autodiagnostic de son profil en situation de tension.

### **3 – Maîtriser sa communication pour prévenir les conflits (Jour 2)**

- Maîtriser les indispensables : écoute et reformulation,
- S'exprimer avec assertivité,
- Convaincre et faire passer un message objectif,
- Formuler une critique de manière constructive,
- Savoir recevoir une critique tout en restant dans le dialogue ;

#### **Mise en situation :**

- Mise en situation « optimisez votre communication »  
Les participants sont invités à travailler leur style de communication et à s'entraîner à réagir face à une contradiction, un désaccord ou une situation de tension.

### **4 – Traiter le conflit : quelle stratégie adopter ? (Jour 2)**

- Négociation ou médiation,
- Favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité,
- Viser une issue gagnant-gagnant,
- Recréer une dynamique positive ;

#### **Mise en situation :**

- Mise en situation « désamorcer un conflit interpersonnel »  
Lors d'une mise en situation, les participants expérimentent les différentes approches possibles d'un conflit en déterminent le mode adéquat selon le contexte.



### **Tarif :**

- 1450,00 €/personne en inter,
- Sur demande de devis en Intra ou sur mesure ;

### **A l'issue de la formation :**

Forma Plus valide les compétences métiers par le biais d'une attestation.

Les outils et ressources utilisées sont transmis aux participants sur papier ou support informatique.

Forma Plus reste à la disposition des participants pour tous conseils complémentaires.

## Inscriptions et Contact :



**Adams  
MKADARA**  
Consultant Projets  
**+262 692 94 69 70**



Imm. APOLLO  
Boulevard du Baobab  
Mgombani Box 22  
97600 Mamoudzou  
consultant@formaplus.yt

## PRISE EN CHARGE DE LA FORMATION (FINANCEMENT)

- Si vous êtes une entreprise pour vos salariés ou si vous êtes salarié : cette formation peut être prise en charge par votre OPCO – se rapprocher de votre OPCO.
- Si vous êtes demandeur d'emploi, vous pouvez vous rapprocher de votre conseiller Pôle emploi pour une éventuelle prise en charge financière.
- Si vous disposez d'un Compte CPF, cette formation peut être prise en charge dans le cadre de votre CPF, vous pouvez visualiser le décompte de votre CPF sur internet sur le site : <https://www.votre-compte-formation.com>

Date de mise à jour : Mars 2025