

**Programme de Formation Catalogue  
(réf. ERGC2)**

**« PREVENIR ET REGULER LES CONFLITS EN ENTREPRISE »**

**PUBLIC CONCERNE**

La formation « **Prévenir et réguler les conflits en entreprise** » s'adresse à toute personne de l'entreprise désireuse d'améliorer sa relation aux autres. Cette formation est particulièrement recommandée pour les managers intermédiaires ainsi que pour tous les collaborateurs en relation avec le public.

**PREREQUIS**

Aucun

Le suivi préalable de la formation « Appréhender les mécanismes d'une bonne communication relationnelle » est un plus pour optimiser les acquis (réf. ERRCR3).

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

**A l'issue de la formation, les participant.e.s de la formation (stagiaires) seront capables de :**

- Identifier les différents types de conflits et leurs enjeux
- Intégrer la notion de conflit dans le contexte global de la communication
- Comprendre les mécanismes des conflits.
- Prévenir les conflits en agissant en amont
- D'adopter une attitude adaptée face à un conflit

**MODALITES PRATIQUES D'INTERVENTION**

- **Durée de la formation** : 2 jours (14h00)
- **Délai d'accès** : 4 semaines à compter de la signature de la convention ou du contrat
- **Horaires de la formation** : 9h00/12h30 – 13h30/17h00
- **Modes et lieux d'animation** :
  - Présentiel, dans les locaux mis à disposition par le client
  - Distanciel, à partir d'un logiciel de visiophonie (Zoom recommandé)
- **Nombre de participant.e.s** :
  - Minimum : 6
  - Maximum : 12
- **Conditions particulières** :

De nombreux points abordés reposent sur des partages d'expériences vécus par les participant.e.s. Les stagiaires s'engageront sur la confidentialité des échanges durant cette formation.

### **METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Durant la formation, les stagiaires seront mis.e.s en situation à travers des méthodes de pédagogies classiques et/ou alternatives.

S'KALIBUR a conçu spécialement pour cette formation :

- Des apports théoriques spécifiques,
- Des mises en situations et jeux de rôles adaptés,
- Des tests d'évaluation ou des exercices répondant aux objectifs pédagogiques,
- Un temps de coaching individuel destiné à mettre en lien la fonction du/de la stagiaire avec sa personnalité, et son environnement (en fonction du nombre de stagiaires).

### **RESSOURCES PEDAGOGIQUES**

Il sera remis aux participant.e.s :

- Un support numérique reprenant les apports théoriques (format pdf).
- Des ressources pédagogiques complémentaires.

### **MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI**

- Au départ de la formation, un QCM permettra d'identifier le niveau initial de connaissance sur les thématiques de la formation. Ce même questionnaire sera remis à nouveau à la fin de la formation, il permettra de s'assurer que le/la participant.e a assimilé les informations transmises.
- Une questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud sera remis à chaque stagiaire afin de recueillir leurs appréciations sur la formation.
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction du commanditaire sera également diffusé 15 jours après la formation.
- En option et en fonction du besoin exprimé par le client, un suivi pourra être réalisé 2 à 3 mois après la formation afin de valider la bonne intégration des apports de la formation.

### **VALIDATION DE LA FORMATION**

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation de la formation sera remis aux stagiaires.

Les stagiaires qui ont partiellement suivi la formation ne recevront pas de certificat de réalisation.

## **PROGRAMME DE FORMATION**

La formation se déroule sur 2 journées

### ***JOURNEE 1***

#### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la formation  
Rappel des objectifs et du déroulé de la formation**
- 2) Attentes des stagiaires et exemples de situations vécues**
- 3) QCM d'entrée**
- 4) Définition du cadre de la formation et engagement de confidentialité**
- 5) Créer la cohésion d'une équipe grâce à un cadre de communication bienveillant  
– mise en application sur le groupe**
- 6) Définition du périmètre : conflit – crise – désaccord – prévention – régulation...**
- 7) Les mécanismes de la communication relationnelle**

#### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 8) Les différents types de conflits**
- 9) Les origines du conflit**
- 10) Les conflits à travers son contexte**
- 11) L'expression du conflit par le mode de communication**
- 12) Les comportements qui favorisent les conflits**
- 13) L'écoute active**
- 14) Retours et partages sur la journée 1**
- 15) Questions préparatoires à la journée 2**

## **JOURNEE 2**

### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la journée 2**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 2**
- 3) La place des émotions dans la prise en charge du conflit**
- 4) L'intelligence émotionnelle et le modèle de Goleman**
- 5) L'enjeu du conflit vu à travers les valeurs et les croyances de chacun**
- 6) Détecter ses propres comportements face aux conflits : passif – agressif – manipulateur -assertif**

### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 7) Adapter son mode de communication à la personnalité de son interlocuteur**
- 8) Les questions à se poser pour adopter la bonne attitude**
- 9) La négociation raisonnée**
- 10) La communication non-violente – le DESC**
- 11) Conclusion de la formation**
- 12) QCM de sortie**
- 13) Questionnaire de satisfaction à chaud**

**INTERVENANT.E :**

- La conception de cette formation est assurée par S'KALIBUR ou par un tiers expérimenté sous couvert et validation de S'KALIBUR.
- L'animation de cette formation est assurée par un.e intervenant.e expérimenté.e sous la responsabilité de S'KALIBUR.
- L'intervention est couverte par la garantie Responsabilité Civile de S'KALIBUR.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Ce programme de formation est soumis au droit de la propriété intellectuelle. Sa reproduction est interdite. Son contenu et son mode d'animation sont la propriété de la société S'KALIBUR.

**DEMARCHE INCLUSIVE LIEE A LA DIVERSITE ET AU HANDICAP :**

Dans la mesure du possible, les salles et les installations sont accessibles pour tou-te.s.

Les conditions de travail et les outils sont également adaptés.

S'KALIBUR a instauré la notion de « culture de l'inclusion », appréciant ainsi chaque personne en tant qu'individu unique quel que soit son handicap, son âge, son origine sociale sa culture, son genre, son orientation sexuelle, son apparence physique ou sa situation sociale.

La *CHARTRE de l'INCLUSION & de la DIVERSITÉ* ratifiée par S'KALIBUR est disponible sur le site internet [www.skalibur.com](http://www.skalibur.com).

**CONTACT S'KALIBUR** : Philippe BUREAU

[contact@skalibur.com](mailto:contact@skalibur.com)

[www.skalibur.com](http://www.skalibur.com)

Titre :	Prévenir et réguler les conflits en entreprise
Référence catalogue :	ERGC2
Durée :	2 jours (14 heures)
Prix :	2 670,00 € HT*
	*Frais de mission en sus (déplacement-hébergement-restauration)