



**INTITULE DE LA FORMATION : GERER LES CONFLITS ET OBTENIR L'ADHESION**

**REFERENCE : MAN-08**

**TARIF : 900€ HT/ Jour**

**MODALITES :**

Formation pouvant être dispensée en **Présentiel ou à Distance** (Visioconférence)

**DUREE DE LA FORMATION ET NOMBRE DE PARTICIPANTS**

**Nombre de jours : 1**

**Nombre d'heure : 07H00**

**Nombre de participant maximum : 10**

**A QUI S'ADRESSE LA FORMATION**

La formation « **Gérer les conflits et obtenir l'adhésion** » s'adresse à tout manager amené à gérer des désaccords dans l'exercice de leurs fonctions.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

- Identifier et résoudre les conflits de manière non-violente.
- Obtenir l'adhésion des protagonistes pour la mise en place du processus de sortie de crise.

**PRE-REQUIS :**

Aucun

**MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENTS**

**Evaluation et Suivi Pédagogique :**

- Un échange avec l'apprenant en début de session permettra d'apprécier son niveau de connaissance dans le domaine du référencement.
- Un bilan est effectué sur la dernière heure de formation pour mesurer la progression du participant et les points clés à réviser.
- Support remis aux stagiaires
- **Contact** : [formation@ariatis.net](mailto:formation@ariatis.net) (délai de réponse 24h00 à 48h00)
- **Horaires** : de 9H00 à 18H00

**METHODES D'EVALUATION**

- Cas pratique, QCM, mise en situation et partage d'expérience.
- Suivi des présences avec les feuilles d'émargement signée chaque demi-journée
- Attestation de fin de formation

**ACCESSIBILITE**

- Ariatis Formation s'attache à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situations de handicap.
- Un entretien avec le référent handicap a lieu afin de déterminer la faisabilité du projet et convenir des solutions à mettre en place pour que la formation se passe dans les meilleures conditions.
- **Contact** : [formation@ariatis.net](mailto:formation@ariatis.net)

**FORMATEUR**

Formateur avec une expérience professionnelle significative dans ce domaine de compétence.

## PROGRAMME DETAILLE

### Les différents types de conflits :

- Déterminer la nature du conflit : Tension, Divergence, Affrontement...
- Identifier les causes potentielles

### Prévenir les conflits :

- Détecter les signaux d'alerte (physique, verbal, comportemental)
- Comprendre l'origine du conflit (valeurs, intérêts, confusions...)

### Le rôle du manager :

- Posture d'ouverture et écoute active
- Sortir du conflit et définir un plan d'action
- Gérer « l'après-conflit »

**Exercice :** QCM, retour d'expérience (Durée estimée : 15 minutes)

### Gérer le conflit :

- Analyser la situation et prendre du recul
- Comprendre les enjeux
- La médiation
- Prendre en compte la charge émotionnelle
- Gérer le stress
- Repositionner le débat et débloquer la situation
- Rétablir la confiance

**Exercice :** QCM, retour d'expérience (Durée estimée : 15 minutes)

### Résoudre le conflit :

- Analyser la situation et définir une stratégie de sortie de crise
- Traiter les comportements manipulateurs
- Arbitrer, et proposer des solutions constructives
- Mettre en place un processus de sortie de crise
- Gérer l'après-conflit

**Exercice :** QCM, retour d'expérience (Durée estimée : 15 minutes)

**Le manager face au conflit :**

- Prendre conscience de son comportement managérial
- Prendre du recul et mieux se connaître (valeurs, freins, émotions)
- L'intérêt des entretiens individuels et du feedback
- Mettre en place des processus de régulation

**Exercice :** QCM, retour d'expérience (Durée estimée : 15 minutes)

**Séance de Question- Réponse**

**Bilan de fin de formation**