

## TENSIONS INTERNES: GERER LE CONFLIT DANS UNE EQUIPE

1 JOUR  
7 HEURES

## PROGRAMME

Les 

des mise en situation  
inspirés de faits réels et vécus  
et jeux de rôle en nombre  
pour s'approprier les diverses  
méthodes

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Comprendre les mécanismes du  
conflit

Anticiper les situations à risque

Maîtriser les techniques et  
attitudes de résolution de conflit

Gérer et résoudre efficacement  
les situations de conflit dans son  
équipe

## Le conflit: le connaître, le reconnaître, le comprendre

-  Distinguer un problème d'un conflit
-  Les différents types de conflit
-  Le cycle de vie d'un conflit
-  Le cycle d'évitement d'un conflit

## Activités: exercices de mise en situation

## Les leviers du conflit

-  Agir sur le cadre légal
-  Agir sur l'attitude et la communication
-  Développer son assertivité
-  Connaître les facteurs propices au conflit
-  Identifier les situations à risque

## Activités: tester son assertivité

## Les différentes méthodes de gestion de conflit

-  Gestion d'un conflit verbal
-  Le cycle de résolution d'un conflit
-  La méthode des 5 C
-  La méthode E.R.I.C.
-  La méthode D.E.S.C.

## Activités: jeux de rôles autour de situations vécues par chacun

## Anticiper le conflit et l'intégrer dans son management de proximité

-  Les bonnes pratiques du manager

Tarif: 1200€ H.T. (intra)

Référence: XHO/MGT-002

Formacode: 42839

Modalités: présentiel

intra (2 à 8 pers.) ou inter (4 à 8 pers.)

Lieu, accessibilité, modalités cf page 2

**Vous êtes:** Manager, Chef de Service,  
Chef d'équipe

**Pré-requis:** aucun

Informations: 06 51 07 96 92 - [contact@x-hoformation.com](mailto:contact@x-hoformation.com)

# VOTRE FORMATION AVEC X-HÔ FORMATION

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Encadrement pédagogique: Le formateur propose un apport théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations, adapte les organisations à chacun et évalue les acquis.

Intervenant: Le formation est dispensée par un formateur spécialiste de la thématique et confirmé dans la formation professionnelle d'adultes. Les C.V de nos formateurs sont disponibles sur demande avant l'entrée en formation.

Méthodes pédagogiques: Alternance d'apports théoriques détaillant les principes et exercices pratiques: Etude de cas préférablement issus de l'expérience des clients: analyse partagée, identification des comportements et actions correctives, jeux de rôles et simulation

Moyens techniques: support de cours sous forme de diaporama, illustré et animé. Aucun moyen technique n'est requis de la part du stagiaire. En intra-entreprise sur site chez le client, une salle adaptée pour le nombre d'apprenants, équipée d'un vidéo-projecteur et paperboard sera nécessaire.

Supports pédagogiques: Un support de cours est remis aux apprenants en fin de stage.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI ET DE VALIDATION

Évaluation pédagogique: Questionnaire de positionnement pour évaluer les connaissances préalables en amont de la formation, évaluation de début de formation pour évaluer les acquis sous forme de QCM, évaluation continue de la progression sous forme orale, des mises en situation seront proposées selon les séquences, et des évaluations formatives sous forme de quiz seront transmises aux apprenants, évaluation de fin de formation sous forme de QCM.

Satisfaction: Évaluation individuelle de la satisfaction sous forme de questionnaire remis à chaque apprenant en fin de stage. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est transmis au responsable de la formation.

Validation de formation: une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin formation.

## ACCESSIBILITÉ:

Afin de vous proposer la solution la plus adaptée, les personnes en situation de handicap sont invitées à nous informer dès la prise de contact de la nature de leur handicap.

Lieu de formation selon convention

Informations: Nioucha Guerini - 06 51 07 96 92 - [contact@x-hoformation.com](mailto:contact@x-hoformation.com)