

## PROGRAMME DE FORMATION

# Développer des pratiques managériales de prévention et de résolution de conflits

### OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Cette formation vise à renforcer la performance collective et la qualité de coopération d'une équipe de managers en développant des pratiques de prévention et de résolution de conflits.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Pour être opérationnels, au terme de la formation les apprenants sauront :

- Identifier les signaux faibles de tensions et choisir et choisir une stratégie d'intervention.
- Conduire une discussion de résolution de conflit.



### PUBLIC CONCERNÉ :

- Managers de proximité, responsable d'équipe, chefs d'équipe, superviseurs, coordinateur d'entreprise, équipe projet.



### PRÉ-REQUIS :

- Aucun pré-requis technique. Une première expérience de travail en équipe (quelques mois) est recommandée.

## SF FORMATIONS

Siret: 89276761700012  
1070 bd Blaise DOUMERC 82000 MONTAUBAN  
Tel: 07 67 04 76 12 - Mail: [contact@sfformations.com](mailto:contact@sfformations.com)



### MODALITÉS :



- Délais d'accès de 30 J.
- Durée : 6 heures.
- 5 à 12 participants maximum
- Formation collective
- Formation individuelle
- Formation en distancielle
- Formation en présentielle



### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Avant la formation :

- Questionnaire ICE à compléter en ligne.
- Recueil des perceptions , des difficultés rencontrées, ainsi que des besoins et attentes.

Pendant la formation :

- Co-animation par deux formateurs experts en dynamiques collectives et certifiés sur les outils utilisés.
- Outils / Méthodes utilisées : Fresque de la performance collective®, cartes, mises en situation, atelier analyse de pratiques, DISC®, ICE®.

Après la formation :

- Supports conservés par l'apprenant : livret pédagogiques, rapport d'équipe, feuille de route individuelle et collective.

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

N'hésitez pas à le préciser lors de l'inscription.

2 impasse Paul Eluard 82100 CASTELSARRASIN 07 67 04 76 12 |  
[contact@sfformations.com](mailto:contact@sfformations.com) Organisme de formation enregistré Enregistré sous  
le numéro 768 200 998 82 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.  
SAS au capital social de 1 000€ - RCS Montauban SIREN 892 767 617 - TVA  
FR70892767617

## CONTENU

### MODULE 1 : Développer des pratiques de prévention et de résolution de conflits

- Distinguer faits, interprétations et jugements dans une situation professionnelle.
- Identifier, gérer leurs émotions et les besoins associés dans un contexte de travail.
- Comprendre les mécanismes du conflit et le cycle d'escalade.
- Écouter activement et reformuler pour favoriser la compréhension mutuelle.
- Formuler un message clair en s'appuyant sur le processus OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande).
- Savoir dire non sans casser la relation.
- Conduire un entretien de résolution de conflit.
- Instaurer des rituels et une méthode commune concrète pour le retour sur le terrain.



#### EVALUATION :

- Entretien de positionnement en amont.
- Quiz de validation des acquis.
- Évaluation formative tout au long du parcours.
- Questionnaire de satisfaction.



#### OUTILS PÉDAGOGIQUES :

- Supports pédagogiques.
- Fiche outils.
- Matrice RACI.
- Plan d'action individuel.
- Feuille de route.



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



**07.67.04.76.12**