

## Manager les conflits au quotidien

### FORMATION À DISTANCE

---

Référence : M407

Prochaines sessions : voir notre calendrier

Durée : 39 jours (17h30)

Tarif inter (prix public) : 850€ H.T

⇒ Classes virtuelles : 650€ H.T / personne

⇒ Plateforme : 200€ H.T / personne

Contact : 09 51 28 39 00

---

#### **PUBLIC VISÉ**

- Tout manager hiérarchique, transversal, de proximité ou chef de projet

**PRÉREQUIS** : aucun prérequis pour participer à cette formation

#### **OBJECTIFS OPÉRATIONNELS / COMPÉTENCES VISÉES**

- Désamorcer les frustrations qui mènent au conflit
- Résoudre les conflits et gérer les tensions dans l'équipe
- Mettre en place un processus de régulation

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES** : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de

- Prendre en compte les émotions dans les relations interpersonnelles
- Savoir identifier ses propres émotions et celles des autres
- Contrôler ses propres émotions et inciter ses collaborateurs à faire de même

#### **DURÉE ET MODALITÉS D'ORGANISATION**

La formation se déroulera totalement à distance avec le découpage suivant :

**Durée globale estimée en jours ou en heures : 17h30 sur 39 jours**

⇒ **Dont durée des classes virtuelles** : 7h30 sur 39 jours, soit 1h30 de classe virtuelle par semaine sur une durée de 5 semaines

⇒ **Dont durée sur la plateforme** : 10 heures sur 39 jours

#### **ACCESSIBILITE & PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS DE HANDICAP**

Pour toutes nos formations, nous réalisons des études préalables à la formation pour adapter nos locaux, les modalités pédagogiques et l'animation de la formation en fonction de la situation de handicap énoncée. En fonction des demandes spécifiques, nous mettrons tout en œuvre avec nos partenaires spécialisés pour réaliser la prestation. Notre référent Handicap est **Mme Béatrice Schneider** joignable par mail : [b.schneider@hcd-institute.com](mailto:b.schneider@hcd-institute.com)

#### **DÉLAI D'ACCÈS** :

La durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est à minima de 11 jours ouvrés.

## Manager les conflits au quotidien

### FORMATION À DISTANCE

#### TARIFS (prix public)

- Prix de la prestation inter : 850€ H.T
- ⇒ Classes virtuelles : 650€ H.T / personne
- ⇒ Plateforme : 200€ H.T / personne

**Modalités de règlement :** le paiement sera dû à 30 jours à compter de la date de réception de la facture.

#### DÉROULÉ / CONTENU DE LA FORMATION :

##### 1) AUTO-FORMATION ACCOMPAGNÉE EN MODE ASYNCHRONE :

- **ACTIVITÉ INDIVIDUELLE DE DÉMARRAGE :**  
**Kick-off de lancement / Module semaine 1 :**  
Découverte de la plateforme ainsi que de ses fonctionnalités. Le stagiaire pratiquera un autodiagnostic afin de déterminer ses différents profils. (*Il s'agit de 3 tests d'une durée estimée à 45mn au total*). Choix observateur et tuteur à participer à l'accompagnement du stagiaire durant toute la durée du programme.  
Lors de ce Kick-off, les questions des participants peuvent être formulées sur la plateforme de formation et seront traitées lors des classes virtuelles.
- **ACTIVITÉ (S) INDIVIDUELLE(S) D'ENTRAÎNEMENT :**  
**Module semaine 2 :** un exercice d'entraînement par jour  
**Module semaine 3 :** Apports pédagogiques et évaluations des observateurs et tuteur  
**Module semaine 4 :** Pratique des exercices et renforcement des apprentissages  
**Module semaine 5 :** Apport pédagogique : un défi par jour pour conforter l'ancrage des apprentissages
- **ACTIVITE INDIVIDUELLE DE FIN DE FORMATION :**  
**Module semaine 6 :** Apports pédagogiques  
Semaine de clôture et bilan de la formation

##### 2) FORMATION EN MODE SYNCHRONE

*Les classes virtuelles sont animées par un(e) intervenant(e), expert(e) du domaine et de l'animation de la classe virtuelle.*

- **Kick-off de lancement dans la semaine du didacticiel (1h) (semaine 1/6)**  
Il est composé d'une immersion dans le programme de formation à distance. Il est animé par un intervenant expert du domaine et de l'animation de la classe virtuelle. Toutes les questions relatives à la mise en œuvre des modalités de la formation dans sa globalité y sont explicitées. Les stagiaires pourront y exposer leurs objectifs personnels.
- **SEQUENCE 1 / CLASSE VIRTUELLE (1h30) (semaine 2/6)**

## Manager les conflits au quotidien

### FORMATION À DISTANCE

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires (*module semaine 2 mise en pratique des exercices*), suivi de la classe virtuelle avec le thème de l'**exercice n°1** : « **Le comportement n'est pas la personne** »

- Identifier les stratégies des acteurs
- Questionner pour limiter les interprétations

#### ❑ SEQUENCE 2 / CLASSE VIRTUELLE (1h30) (semaine 3/6)

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires (*module semaine 2 + mise en pratique des exercices*), suivi de la classe virtuelle avec le thème de l'**exercice n°2** : « **Observer la naissance du conflit** »

- Reconnaître les jeux psychologiques
- Adopter une attitude d'ouverture

#### ❑ SEQUENCE 3 / CLASSE VIRTUELLE (1h30) (semaine 4/6)

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires (*module semaine 2 + renforcement des apprentissages*), suivi de la classe virtuelle avec le thème de l'**exercice n°3** : « **Identifier le déclencheur du conflit** »

- Diagnostiquer et analyser les niveaux de conflits
- Prendre du recul et faire face à ses émotions

#### ❑ SEQUENCE 4 / CLASSE VIRTUELLE (1h30) (semaine 5/6)

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires (*module semaine 5 + mise en pratique des défis*), suivi de la classe virtuelle avec le thème de l'**exercice n°4** : « **La boussole du langage** »

- Distinguer les faits des opinions, sentiments et autres pièges

#### ❑ SEQUENCE 5 / CLASSE VIRTUELLE (1H30) (semaine 6/6)

Elle est composée d'un retour sur l'ensemble des activités réalisées et expérimentées durant la formation, ainsi que sur les compétences acquises et le plan d'action pour la mise en pratique quotidienne de ces nouveaux apprentissages dans leur environnement professionnel.

Cette séquence se compose également du feedback de l'activité d'entraînement réalisée individuellement par les stagiaires, suivi de la classe virtuelle avec le thème de l'**exercice n°5** :

« **Favoriser la recherche du compromis** »

- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

**Clôture et bilan de la formation**

### MOYEN D'ENCADREMENT

Afin de faciliter la mise en application des enseignements, le participant bénéficie d'une assistance conseil assurée par l'intervenant(e). Nos intervenant(e)s assurent l'assistance pédagogique en mode synchrone pendant les classes virtuelles.

⇒ Pendant la formation, le participant peut contacter l'intervenant(e) durant les heures suivantes :

## Manager les conflits au quotidien

### FORMATION À DISTANCE

Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h

Le participant peut s'adresser soit personnellement à l'intervenant(e), soit à travers l'accueil de l'organisme :

- **Béatrice Schneider** : Directrice formation
- **Téléphone** : 09.51.28.39.00 (accueil / Standard)
- **Mail** : b.schneider@hcd-institute.com

### MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

L'assistance technique est assurée par notre équipe de gestion de la Plateforme de formation et par une équipe dédiée chez notre prestataire de classe virtuelle.

**Cette formation à distance se dispense de la manière suivante :**

- ⇒ **Le mode synchrone** : elle comprend des modalités d'échange d'informations avec les autres apprenants et l'intervenant via des classes virtuelles en web-conférences ou visio-conférence téléphone ainsi que du partage de documents en direct et en temps réel.
- ⇒ **Le mode asynchrone** : ce mode est réalisé par l'intermédiaire d'un contenu de formation e-training (auto-formation) et d'exercices diffusés sur la plateforme et à pratiquer dans son quotidien. Les échanges avec le(s) intervenant(s) et les apprenants s'effectuent via des échanges directement sur la plateforme ou par envoi de mails.
- ⇒ **Comment se connecter sur la plateforme** : le stagiaire reçoit un mail d'invitation qui lui permet d'accéder à la plateforme où il pourra compléter et personnaliser son espace dédié. Les détails de connexion sont précisés dans le livret d'accueil consultable sur notre site : [www.hcd-institute.fr](http://www.hcd-institute.fr)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- **Feuille d'émargement** : Envoyée au stagiaire par mail
- **Attestation de formation** : Envoyée au stagiaire en fin de formation par mail

#### Évaluation formative :

- Évaluation des aptitudes par un quiz d'entrée de formation (réalisé sur la plateforme)
- Tests, exercices pratiques, mises en situation

#### Évaluation formative des acquis en fin de formation :

- Évaluation des acquis par un quiz de sortie de formation qui permet de mesurer la progression et l'acquisition des compétences (exprimé en pourcentage et réalisé sur la plateforme)

#### Évaluation sommative de la satisfaction du participant :

- Évaluation « à chaud » de la formation par un questionnaire envoyé aux stagiaires en fin de formation
- Évaluation « à froid » de la formation par un questionnaire envoyé aux stagiaires sous 2 à 6 mois

### CONSEIL ET INSCRIPTION :

Tél : 09 51 28 39 00

Mail : [formation@hcd-institute.com](mailto:formation@hcd-institute.com)