

# Manager les conflits au quotidien

FORMATION À DISTANCE

v05 du 29.02.2024

---

Référence : M407

Prochaines sessions : voir notre calendrier

Durée : 39 jours (17h30)

Tarif intra (prix public) : 3300€ H.T

⇒ Classes virtuelles : 1980€ H.T (pour un groupe de 6 pers max)

⇒ Plateforme : 1320€ H.T (pour un groupe de 6 pers max)

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

v05 du 29.02.2024

## TARIFS (prix public)

- Prix de la prestation intra : 3300€ H.T
- ⇒ Classes virtuelles : 1980€ H.T (pour un groupe de 6 pers max)
- ⇒ Plateforme : 1320€ H.T (pour un groupe de 6 pers max)

**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

Toutes les séquences du programme sont analysées en fonction des différentes situations de handicap. Pour chaque séquence, s'il y a une situation de handicap, elle est prise en compte par le responsable pédagogique (tableau de compensation et partenaires PSH en ind 26).

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

- **ACTIVITÉ INDIVIDUELLE DE DÉMARRAGE :**  
**Kick-off de lancement :**  
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 :**  
**Semaine 2 :** un exercice d'entraînement par jour  
**Semaine 3 :** Apports pédagogiques et évaluations personnalisés  
**Semaine 4 :** Pratique des exercices et renforcement des apprentissages  
**Semaine 5 :** Apport pédagogique : un défi par jour pour conforter l'ancrage des apprentissages
- **ACTIVITE INDIVIDUELLE DE FIN DE FORMATION :**  
**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.*

- **SEQUENCE 0 / Kick-off de lancement dans la semaine du didacticiel (1h) (semaine 1/6)**

# Manager les conflits au quotidien

FORMATION À DISTANCE

v05 du 29.02.2024

**Mode pédagogique : exposé en groupe**

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

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires, suivie de la classe virtuelle avec le thème de l'exercice n°1 : « **Le comportement n'est pas la personne** »

**Mode pédagogique : exposé en groupe**

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

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires, suivie de la classe virtuelle avec le thème de l'exercice n°2 : « **Observer la naissance du conflit** »

**Mode pédagogique : exposé en groupe**

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

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires, suivie de la classe virtuelle avec le thème de l'exercice n°3 : « **Identifier le déclencheur du conflit** »

**Mode pédagogique : exposé en groupe**

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

Elle se compose d'un feedback de l'activité d'entraînements réalisée individuellement par les stagiaires, suivie de la classe virtuelle avec le thème de l'exercice n°4 : « **La boussole du langage** »

**Mode pédagogique : exposé en groupe**

❑ **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, suivie de la classe virtuelle avec le thème de l'exercice n°5 : « **Favoriser la recherche du compromis** »

➤ **Clôture et bilan de la formation en séquence 5**

HORAIRES	NOM DE LA SEQUENCE	CONTENU	MODE PEDAGOGIQUE	AMENAGEMENT PSH
01h00 (semaine 1/6)	<b>SEQUENCE 0 :</b> Kick-Off de lancement de la formation animé par	Il est composé d'une immersion dans le programme de formation à distance. Il est <b>animé</b> par un(e) intervenant(e) expert(e) du domaine et de l'animation de la classe virtuelle. Toutes les	Exposé en grand groupe en classe virtuelle et en	Voir avec le référent handicap le tableau de compensation

## Manager les conflits au quotidien

**FORMATION À DISTANCE**

v05 du 29.02.2024

45mn	<p>un(e) intervenant(e) de HCD Institute</p> <p><b>ACTIVITÉ INDIVIDUELLE DE DÉMARRAGE</b></p> <p>Choix du Tuteur et/ou de l'observateur</p>	<p>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.</p> <p>Lors de ce Kick-off, les questions des participants peuvent être formulées sur la plateforme de formation et seront traitées lors des classes virtuelles.</p> <p>Découverte de la plateforme ainsi que de ses fonctionnalités. Le stagiaire pratiquera un <b>autodiagnostic</b> afin de déterminer ses différents profils. (<i>Il s'agit de 3 tests d'une durée estimée à 45mn au total</i>).</p> <p>Choix d'un observateur et/ou d'un tuteur à participer à l'accompagnement du stagiaire durant toute la durée du programme.</p> <p>Lors de ce Kick-off, les questions des participants peuvent être formulées sur la plateforme de formation et seront traitées lors des classes virtuelles.</p>	<p>Synchrone</p> <p>Accès individuel à la plateforme en asynchrone</p> <p>Auto-diagnostique asynchrone</p>	<p>et tous nos partenaires handicap</p>
01h30 (semaine 2/6)	<p><b>SEQUENCE 1 :</b></p> <p>Classe Virtuelle n°1</p>	<p><b>THEMATIQUE DE L'EXERCICE :</b> « Le comportement n'est pas la personne » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier les stratégies des acteurs</li> <li>➤ Questionner pour limiter les interprétations</li> </ul>	<p>Exercice pratique en synchrone et en asynchrone</p> <p>Mode pédagogique exposé en groupe</p>	<p>Voir avec le référent handicap le tableau de compensation et tous nos partenaires handicap</p>
01h30 (semaine 3/6)	<p><b>SEQUENCE 2 :</b></p> <p>Classe Virtuelle n°2</p>	<p><b>THEMATIQUE DE L'EXERCICE :</b> « Observer la naissance du conflit » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconnaître les jeux psychologiques</li> <li>➤ Adopter une attitude d'ouverture</li> </ul>	<p>Exercice pratique en synchrone et en asynchrone</p> <p>Mode pédagogique exposé en groupe</p>	<p>Voir avec le référent handicap le tableau de compensation et tous nos partenaires handicap</p>

## Manager les conflits au quotidien

**FORMATION À DISTANCE**

v05 du 29.02.2024

01h30 (semaine 4/6)	<b>SEQUENCE 3 :</b> Classe Virtuelle n°3	<b>THEMATIQUE DE L'EXERCICE :</b> « Identifier le déclencheur du conflit » :  ➤ Diagnostiquer et analyser les niveaux de conflits  ➤ Prendre du recul et faire face à ses émotions	Exercice pratique en synchrone et en asynchrone Mode pédagogique exposé en groupe	Voir avec le référent handicap le tableau de compensation et tous nos partenaires handicap
01h30 (semaine 5/6)	<b>SEQUENCE 4 :</b> Classe Virtuelle n°4	<b>THEMATIQUE DE L'EXERCICE :</b> « La boussole du langage » :  ➤ Distinguer les faits des opinions, sentiments et autres pièges	Exercice pratique en synchrone et en asynchrone Mode pédagogique exposé en groupe	Voir avec le référent handicap le tableau de compensation et tous nos partenaires handicap
01h30 (semaine 6/6)	<b>SEQUENCE 5 :</b> Classe Virtuelle n°5	<b>THEMATIQUE DE L'EXERCICE :</b> « Favoriser la recherche du compromis » :  ➤ Utiliser l'arbitrage au bon moment  ➤ Mettre en place de nouvelles règles du jeu  <b>Clôture et bilan de la formation</b>	Exercice pratique en synchrone et en asynchrone Mode pédagogique exposé en groupe	Voir avec le référent handicap le tableau de compensation et tous nos partenaires handicap

### 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 :

**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

# Manager les conflits au quotidien

FORMATION À DISTANCE

v05 du 29.02.2024

## 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)

Vérifier que les stagiaires ont des connaissances du numérique en visio ou web-conférence avec l'outil Webex, Teams ou autre plateforme LMS.

## LE +

**Un concept de pédagogie active** : la Pédagogie Active fait partie des méthodes qui relèvent de ce que l'on nomme « l'apprentissage expérientiel », autrement dit « **apprendre en faisant** ».

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- **Feuille d'émargement** : Envoyée au stagiaire par mail
- **Attestation de fin de formation** : Envoyée au stagiaire en fin de formation par mail ou téléchargement sur la plateforme de formation.

**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)