

# Gestion des conflits

Assimilez les nouvelles méthode de négociation et de résolution de conflit de votre quotidien

Soft Skills



MODALITÉ  
Action de formation  
100% en ligne  
ou en présentiel

## Objectifs

- ✓ Comprendre et anticiper les contextes liés aux conflits
- ✓ Décrypter la naissance des conflits pour en désamorcer les conséquences éventuelles
- ✓ Adapter son comportement en fonction des stades du conflit
- ✓ Guider pour sortir du conflit et faire monter ses équipes en compétence sur ce sujet

## Points marquants

- ✓ Vivre la gestion du conflit par une mise en scène réelle et gérer en direct la situation
- ✓ Réaliser un mapping de votre environnement, faire un auto-diagnostic au sein de votre entreprise
- ✓ Amélie a une expérience de plus de 20 ans dans le management des conflits au près de la police avec une scénarisation plus vrai que nature avec son approche de comédienne
- ✓ Cette formation aide à adopter le bon comportement



24 heures réparties  
sur 4 semaines



**Prérequis:**  
Aucun si ce n'est  
ouverture d'esprit



**Public:**  
tous

## Programme de la formation

### « Brique » de compétences 1

#### Comprendre

- ✓ Disposer d'une lecture et d'une compréhension des différentes formes, types et niveaux de conflit ou relations conflictuelles
- ✓ Comprendre les processus afin d'éviter que les conflits ne surgissent (Agir plutôt que Réagir)

#### Activité:

- ✓ Décoder une situation de conflit et apporter une solution

### « Brique » de compétences 2

#### Réguler

- ✓ Être en capacité de réguler et de faire du conflit une réelle opportunité de progrès individuel et collectif
- ✓ Connaître et maîtriser les outils et techniques permettant de faire face à ces situations difficiles tout en préservant la relation

#### Activité:

- ✓ Identifier les comportements des acteurs dans un conflit et gérer la situation

### « Brique » de compétences 3

#### Anticiper

- ✓ Repérer ses points forts et axes de progrès pour gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- ✓ Elaborer des compromis réalistes et des stratégies commune

#### Activité:

- ✓ Gérer une situation en fonction de sa progression dans le conflit et de son ampleur

### « Brique » de compétences 4

#### Stratégie anti-stress

- ✓ Les méthodes de sortie d'un conflit
- ✓ Réussir la consultation et la confrontation
- ✓ La médiation pour sortir d'un conflit
- ✓ Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

#### Activité:

- ✓ Préparer votre négociation ou médiation

Bonjour  
WORLD

Contactez-nous ou  
cliquez ici  
04 73 34 14 27



Datadock

Numéro d'activité Organisme de  
Formation : 83 63 03454 63

Qualiopi  
processus certifié

NO 2021\_CN\_01628 - V.1

[Retour sommaire](#)

Lors de la réalisation de l'action de formation, un portail apprenant sera mis à disposition de l'apprenant sur : <http://bit.ly/bonjourworld> . L'ensemble des cours avec le formateur et du Digital Learning avec des contenus digitalisés et multimédia seront disponibles en illimité pendant la durée de la formation pour l'apprenant.

Le suivi de l'action de formation pour la partie dispensée à distance sera réalisé par l'apprenant sur le portail de l'apprenant et la plateforme pédagogique (ou Digital Learning) de BONJOUR WORLD® ou sur des logiciels tiers.

L'apprenant fera des tests, quizz ou mises en situation professionnel par le biais d'exercices tout le long de l'action de formation.

### **Modalité d'accompagnement des apprenants lors de l'action de formation :**

#### **1. Qualification et compétences de nos coordinateurs pédagogiques guidant le bénéficiaire des actions de formation :**

Claire Bougarel : Coordinatrice Pédagogique, accompagnée par un pool d'experts segmentés par métier, secteur et parcours de formation BA d'Etudes Linguistiques de l'Université de Londres, Goldsmith's College,

Melissa Kedward : Directrice pédagogique de BONJOUR WORLD®, BA Combined Studies de l'Université de Newcastle-upon-Tyne et Jiao-Tong Shanghai.

Thomas Flauraud : Directeur Général BONJOUR WORLD®, Master Spécialisé Entrepreneuriat ESC Paris, BC Finance Bentley College, USA.

#### **2. Modalités spécifiques et techniques dans l'assistance des apprenants sur les périodes, lieux, fréquences, moyens pour échanger avec nos formateurs ou experts métiers :**

Durant la formation, l'apprenant est systématiquement orienté, tutoré, accompagné par nos formateurs ou experts métier. Il peut utiliser le portail apprenant avec des fonctionnalités intégrées de messagerie BONJOUR WORLD®. Il peut aussi avoir un accompagnement par e-mail à [bonjour@bonjour-world.com](mailto:bonjour@bonjour-world.com). L'apprenant peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous en individuel avec formateur ou expert métier via la plateforme intégrée dans le portail apprenant. Les conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire choisie.

#### **3. Délais de réponse des équipes pédagogiques BONJOUR WORLD® :**

Si une réponse immédiate n'est pas apportée, une assistance sera mise en place sous un délai maximum de 7 jours après réception d'un e-mail à [bonjour@bonjour-world.com](mailto:bonjour@bonjour-world.com).

### **Moyens spécifiques, techniques et pédagogiques à disposition de l'apprenant :**

Lors de la formation à distance, un accès individuel sera ouvert au nom de l'apprenant lui donnant accès à portail apprenant BONJOUR WORLD® avec :

- ✓ une plateforme pédagogique ou Digital Learning ou LMS (Learning Management System) lui permettant de :
  - Faire ses cours en ligne, visionner ses cours à distance
  - Réaliser des études de cas et mise en situation professionnelles ou faire des exercices dans le domaine d'expertise choisie
- ✓ un cahier de cours digitalisé retraçant l'intégralité des cours en individuel avec le formateur avec la possibilité de revoir sa séance en replay, d'évaluer chaque séance avec son formateur
- ✓ des tests d'auto-évaluation

La possibilité du nombre de séance en individuel avec nos experts et formateurs dépend de la formule tarifaire choisie.



Contactez-nous ou  
cliquez ici  
04 73 34 14 27



Datadock

Numéro d'activité Organisme de  
Formation : 83 63 03454 63



NO 2021\_CN\_01628 - V.1

[Retour sommaire](#)

### **Modalité de certification de l'action de formation :**

L'action de formation est validée par la réalisation d'une certification enregistrée à [France Compétences](#) sur le RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) ou RS (Répertoire Spécifique). Cette certification vient récompenser l'acquisition des nouvelles compétences.

L'inscription à cette certification peut être :

- ✓ à l'initiative de l'apprenant auprès du certificateur déclaré dans le programme et la plateforme MonCompteFormation.
- ✓ ou prise en compte dans le programme de formation

### **Il sera clairement indiqué dans le programme si la certification est incluse ou non dans la formule.**

Indépendamment de la certification, l'apprenant obtiendra à la fin de sa formation une attestation de formation au format PDF téléchargeable sur le portail apprenant.



Contactez-nous ou  
cliquez ici  
04 73 34 14 27



Datadock

Numéro d'activité Organisme de  
Formation : 83 63 03454 63



NO 2021\_CN\_01628 - V.1

[Retour sommaire](#)