



Prévenir et gérer les conflits dans un environnement hybride

Domaine : Communication

Réf. : 1657COM

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Etre capable d'anticiper les tensions et les conflits dans un environnement de travail hybride.
- Trouver une méthode pour les résoudre en fonction de l'environnement et des personnes
- Comprendre la dynamique des conflits
- Améliorer la qualité des échanges pour mieux coopérer notamment dans des environnements diversifiés
- S'affirmer sans provoquer de tension

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

- Problèmes, tensions, conflits, de quoi parle-t-on ?
- Prévenir, attendre ou gérer, quel comportement adopter ?
- Détecter les signaux d'alarme, identifier les comportements porteurs de conflits, repérer les jeux de pouvoir, le cadre de référence, le poids des sphères d'influences, les situations de travail liées à l'environnement hybride

DECODER LE FONCTIONNEMENT EN SITUATION DIFFICILE

- Les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur
- Les paramètres verbaux et non verbaux
- Les manipulations quotidiennes
- Reconnaître les émotions et les canaliser

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant comprendre et agir sur les conflits et les tensions
L'accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :

2 journées soit 14 heures

-Délai d'accès :

Réponse par mail dans les 72h.

En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.

En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :

.En présentiel

26-27 Mai 2026

07-08 Décembre 2026

.En classe virtuelle

27-26 Mai 2026

07-08 Décembre 2026

.En Intra ou Individuel :

Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :

604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :

1199€ HT / Jour / groupe

Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe

Groupe de 5 à 10 pers.

En cours particulier :

Nous consulter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

 **02 32 74 56 94** Numéro unique d'appel

- Comment faire en situation de télétravail ?

MISE EN SITUATION - ETAT DES LIEUX DES TENSIONS ET DES CONFLITS

Mettre en place des règles du jeu

- Que faut-il mettre en place pour créer des conditions préservant la cohésion des équipes ?
- Établir une communication positive au quotidien : les techniques d'assertivité, l'empathie, l'écoute active, la reformulation, la bienveillance
- Comment dire oui, comment dire non dans un environnement hybride ?
- Comment émettre une remarque, une critique, un reproche de manière positive dans un environnement hybride ?
- Convaincre et faire passer un message sur un mode objectif en face à face, et ou en visio et ou juste au téléphone

MISE EN SITUATION : LES PARTICIPANTS VONT S'ENTRAINER A REAGIR FACE A UNE CONTRADICTION, UN DÉSACCORD, UNE SITUATION DE TENSION

- La gestion du conflit et des tensions
- Négociation ou médiation : comment faire ?
- Favoriser la confrontation positive
- Les démarches et les étapes pour une résolution des conflits ou des tensions gagnant-gagnant
- La gestion de son stress lié à l'affrontement afin de créer une dynamique positive : dédramatiser, prendre du recul, gérer l'agressivité, réinstaurer la confiance

MISE EN SITUATION : DESAMORCER UN CONFLIT INTERPERSONNEL

COMMENT GERER LES RELATIONS APRES LE CONFLIT ?

- Que mettre en place
- Comment se fixer des axes d'amélioration
- Renforcer la cohésion

BILAN DU GROUPE ET BILAN INDIVIDUEL DE LA FORMATION

- Plan d'actions envisagées par chaque participant

Fiche mise à jour le 23/08/2024

