

## LA GESTION DES CONFLITS

**Les 16 et 17 octobre 2012**  
**Formation inter-entreprises**

(Réponse souhaitée avant le 27 septembre 2012)

Le monde de l'entreprise n'est pas un long fleuve tranquille ! Les conflits entre personnes font partie de la réalité professionnelle. Et c'est principalement aux managers de jouer les « pompiers » !

À l'origine d'un conflit professionnel, se trouve fréquemment un vrai problème, souvent lié aux modes de fonctionnement. **L'expression du conflit constitue par conséquent une partie de la solution, en ce sens qu'il permet à un problème d'être repéré.** Il s'agit alors d'entreprendre une démarche adéquate de résolution du ou des « problèmes » !

Cette formation se focalise plus particulièrement sur les **outils et techniques à mettre en œuvre pour savoir quel comportement adopter lorsque l'agressivité, la tension et la pression montent.**

### OBJECTIFS

- Acquérir un savoir-faire et un savoir être permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution des conflits interpersonnels ;
- Identifier les différents types de conflits et repérer la stratégie de son interlocuteur ;
- Élargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différends.

### PUBLIC CONCERNE

- Personnel encadrant et non encadrant, ayant à intervenir dans les conflits interpersonnels ;
- Toute personne qui vit un conflit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique ou un collègue, dans le cadre professionnel.

### DUREE ET EFFECTIF

- **2 jours** soit 14 heures.
- L'effectif pour cette formation sera compris **entre 6 et 12 personnes.**

### LIEU

- En Entreprise ou au CIFAL (Maison de l'Entreprise, Schiltigheim).

### TARIFS

- **260 € HT / jour / participant**, soit 520 € HT / participant pour l'ensemble de la formation. Ce prix comprend les supports pédagogiques, la documentation, les repas et la location de la salle.

## ANIMATION – MOYENS PEDAGOGIQUES

---

- La formation est animée par un consultant formateur, présentant plus de vingt ans d'expérience professionnelle en Ressources Humaines et animation d'équipe ; il est titulaire d'un DESS en psychologie du travail.
- Les sessions de travail en groupes facilitent les échanges et sont "orientées résultat" ;
- Les apports théoriques et méthodologiques sont présentés et étudiés tout au long du stage, ce qui favorise l'alternance entre la théorie et la pratique.
- Plusieurs mises en situation et entraînements aux différentes situations sont prévus ; des jeux de rôle filmés sont analysés et commentés par les participants.
- Un livret pédagogique est remis à chaque participant. Ce livret comporte 3 parties :
  - les documents pédagogiques ;
  - les documents vierges : tests, questionnaires, autodiagnostic, exercices, remplis et/ou complétés par le participant ;
  - les documents relatifs au travail de suivi et de transposition.

## CONTENU PEDAGOGIQUE

---

- Comprendre le mécanisme des conflits
  - les différents types et niveaux de conflit ;
  - les différentes origines des conflits (d'objectifs, de méthodes, d'opinions, de perception...) ;
  - la réalité des conflits ;
  - les forces et faiblesses des conflits.
- Bien analyser la situation
  - pointer les motivations, les intérêts et les bénéfices éventuels ;
  - les biais perceptifs ;
  - comprendre les différentes attitudes devant le conflit (cas pratique).
- L'émotionnel dans le conflit
- Résolution positive et traitement de conflit :
  - ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive :
  - Focus sur l'agressivité :
    - les embrayeurs ;
    - les déembrayeurs ;
  - Comment communiquer efficacement en situation de conflit :
    - traiter l'information objectivement : l'écoute active ;
    - bien gérer les critiques ;
    - le pouvoir de la langue ;

- la communication non verbale ;
  - la persuasion rationnelle ;
  - développer l'affirmation de soi ;
  - modèles, comportements et différences culturelles (*optionnel*).
  - Les phases des entretiens de résolution de conflit
  - Les attitudes au cours des entretiens de résolution de conflit.
- Préparer l'avenir
    - renforcer la qualité de la relation

### ⇒ LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION ⇐

- Une animation vivante et dynamique alternant des apports conceptuels, des mises en situation et jeux de rôles, dont le but est de favoriser l'appropriation et la compréhension des concepts ;
- Une documentation adaptée et des supports de travail favorisant la participation et la compréhension des thèmes abordés ;
- Notre relation avec nos clients : un partenariat basé sur la confiance, l'expertise, le respect réciproque et la confidentialité, pré requis de l'efficacité et de la performance.

**Demande d'informations par mail à [info@cifal-formation.com](mailto:info@cifal-formation.com) ou au 03.88.37.22.10.**



**BULLETIN D'INSCRIPTION**

Formation inter-entreprises  
**« Gestion des conflits »**

Les 16 et 17 octobre 2012 à la Maison de l'Entreprise

Merci de compléter ce bulletin-réponse et de nous le renvoyer **au plus tard 3 semaines avant de début de la formation** :

- par fax au 03.88.24.99.38 ;
- ou par courrier à l'adresse indiquée en bas de page ;
- ou par retour de mail : [info@cifal-formation.com](mailto:info@cifal-formation.com)

<b>Nom(s) et Prénom(s) du (ou des) stagiaire(s):</b> .....
.....
<b>Fonction(s) du (ou des) stagiaire(s):</b> .....
.....
<b>Société :</b> .....
<b>Gestionnaire du dossier :</b> .....
<b>Adresse :</b> .....
.....
.....
<b>Téléphone :</b> .....
<b>Fax :</b> .....
<b>E-mail :</b> .....

Le CIFAL réalise ses prestations selon les conditions générales de vente ci-après, lu et acceptées expressément par le client.

**Date :**

**Signature :**

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION ET DE VENTE

### **ARTICLE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION**

Le CIFAL intervient en qualité d'organisme dispensateur de formation pour assurer les actions de formation définies dans le catalogue des actions de formation ou celles définies contractuellement entre le client et le CIFAL.

### **ARTICLE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION**

Toute inscription à une de nos formations constitue une commande et entraîne obligatoirement l'acceptation de nos conditions générales de prestation et de vente, nonobstant les conditions d'achat du client.

Le client s'engage en remplissant le bulletin d'inscription (nom des stagiaires, signature...) à assurer le suivi du règlement de la prestation à l'échéance.

Une convention de stage qui valide la commande est envoyée à l'entreprise. Celle-ci confirme les noms, le nombre de participants, la ou les dates, heures et lieu de la formation.

Après la formation, la facture est déclenchée pour paiement à réception. Les attestations de stage et de présence sont envoyées avec la facture.

Nous programmons la majorité de nos stages inter-entreprises\* à différentes dates. La recherche du meilleur équilibre du nombre de stagiaires par session peut nous amener à proposer une modification de dates.

### **ARTICLE 3 : DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'enregistrement de l'inscription. La TVA est facturée en sus, selon les dispositions fiscales en vigueur.

Nos tarifs sont forfaitaires. Toute formation commencée est due entièrement au CIFAL. Les paiements s'effectuent nets et sans escompte.

### **ARTICLE 4 : CONDITIONS DE PAIEMENT**

Toute modification par le client de nos conditions de vente entraîne l'annulation de la prestation.

Si la prestation doit être facturée à un fonds de formation, le client doit nous faire parvenir l'acceptation de prise en charge avant la prestation et compléter les renseignements sur l'organisme payeur. Dans le cas contraire, la facture sera établie à l'entreprise qui se chargera d'obtenir le remboursement.

Les règlements seront effectués par chèque, ou par virement à réception de facture.

Le défaut de paiement de nos prestations à l'échéance fixée entraînera :

- l'exigence immédiate de toutes sommes dues.
- l'application de pénalités de retard au taux d'intérêt légal majoré de 50% à compter de la date de facture jusqu'à la date de paiement effectif.

### **ARTICLE 5 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT**

Toute annulation ou report de l'action du fait du client, dans un délai inférieur à 3 semaines calendaires avant le démarrage prévu, donnera lieu à une facturation s'élevant à 50 % de la somme due initialement

Le CIFAL offre la possibilité à l'Entreprise, avant le début du stage, de remplacer le stagiaire empêché par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, avec l'accord préalable du CIFAL et du Responsable pédagogique du stage concerné.

Pour toutes formations annulées suite à un empêchement du formateur, ou intempéries, le CIFAL s'engage à vous proposer des nouvelles dates de formation dans les mêmes conditions financières. En aucun cas la formation sera aux frais du CIFAL.

### **ARTICLE 6 : DIFFÉRENTS ÉVENTUELS**

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal d'Instance de Schiltigheim sera seul compétent pour régler le litige.

\*Inter-entreprises : enseignement qui regroupe les salariés de diverses entreprises dans une même formation.

\*Intra-entreprise : enseignement qui regroupe les salariés d'une même entreprise.