



# 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 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 aux environnements hybrides

## 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**

09-10 Mars 2026

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 :**

586€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**

1164€ HT / Jour / groupe

Groupe de 2 à 4 pers.

1479€ 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

