

## Comprendre et gérer les conflits pour gagner en sérénité.

### Contexte

---

Selon le premier Observatoire du coût des conflits au travail créé par OpinionWay et le cabinet de coaching All Leaders Initiative, le coût des Conflits au travail, les désaccords dans le cadre professionnel représentent 152 milliards d'euros par an de coût salarial aux entreprises fin 2021. Deux salariés sur trois affirment connaître de telles situations qui leur font perdre, en moyenne, trois heures par semaine. Pourtant, cette problématique est largement sous-estimée par les managers. Cette formation est une réponse à ce fléau.

Outre l'aspect chronophage, les impacts financiers sont énormes pour les entreprises et se chiffrent en milliards d'euros. Pour une moyenne de 3,1 heures par semaine (soit 20 jours par an) à résoudre les conflits, il faut compter un coût salarial de 2,9 milliards d'euros dissipés chaque semaine ou 11,7 milliards d'euros chaque mois soit 152 milliards par an !

Enfin, les conséquences sur la motivation ou l'engagement des salariés sont considérables. Ces derniers mettent en place des stratégies d'évitement de leurs collègues au sein de leur entreprise et vont même jusqu'à se mettre en arrêt maladie. Or, on sait que l'absentéisme a un coût non négligeable pour les entreprises. Ainsi, dans les faits, 33% des sondés ont un niveau de motivation et d'engagement qui s'amointrit, 32% sont touchés dans leur bien-être mental et psychique et enfin 30% vont jusqu'à éviter les collègues avec qui ils sont en conflit même quand ils ont besoin de travailler avec ces derniers. Faits plus graves : 27% sont impactés dans leur vie personnelle et 16% sont en arrêt maladie.

### Objectif et finalités de la formation

---

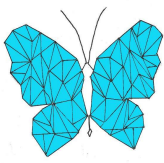
L'objectif de cette formation : Aider chacun à comprendre les origines d'un conflit pour une meilleure analyse et gestion des situations rencontrées en milieu professionnel.

Les finalités de cette formation pour les salariés sont de :

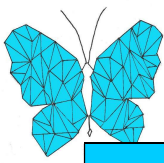
- Comprendre son propre fonctionnement, ses émotions,
- Prévenir les conflits par sa posture et sa communication,
- Sortir gagnant/gagnant des conflits (le cas échéant)

La finalité de cette formation pour les entreprises :

- Des économies importantes en limitant le turn over, les arrêts maladie, le temps passé à gérer des conflits,
- Contribuer au bien-être des salariés et maintenir leur motivation



<b>Durée</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 14 heures</li></ul>	<p>Comprendre et gérer les conflits pour gagner en sérénité</p> <ol style="list-style-type: none"><li>I. Comprendre le conflit<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les étapes</li><li>○ Les causes fréquentes</li><li>○ Les amplificateurs</li></ul></li><li>II. Au cœur des conflits<ul style="list-style-type: none"><li>○ La communication et son implication</li><li>○ Déjouer les jeux psychologiques</li><li>○ Mieux se connaître face au conflit</li></ul></li><li>III. Analyser la situation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Du diagnostic...</li><li>○ A l'évolution du conflit</li></ul></li><li>IV. Pièges et obstacles à dépasser<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les différents pièges</li><li>○ Les obstacles à dépasser</li></ul></li><li>V. Transformer le conflit en opportunité<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les différents chemins de la résolution</li><li>○ Outil pour prendre de la distance</li></ul></li><li>VI. Médiation, enjeux et perspectives</li><li>VII. L'importance des émotions<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les émotions et leur rôle</li><li>○ Gérer son stress grâce aux neurosciences</li></ul></li></ol>
<b>Public</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toute personne souhaitant vivre mieux les situations conflictuelles</li></ul>	
<b>Prérequis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aucun prérequis</li></ul>	
<b>Objectifs opérationnels</b> <p><u>Pour les salariés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre l'origine des conflits</li><li>• Réussir à sortir en mode gagnant-gagnant des situations conflictuelles</li><li>• Sortir des jeux de rôle</li><li>• Être capable de gérer un conflit entre deux interlocuteurs,</li><li>• Comprendre son propre fonctionnement, ses émotions,</li><li>• Prévenir les conflits par sa posture et sa communication,</li></ul> <p><u>Pour les entreprises :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des économies importantes en limitant le turn over, les arrêts maladie, le temps passé à gérer des conflits,</li><li>• Contribuer au bien-être des salariés et maintenir leur motivation</li></ul>	
<b>Méthodes mobilisées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jeux de rôle</li><li>• Histoires</li><li>• Ludopédagogie</li></ul>	



<b>Evaluations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en situation tout au long de la formation.</li><li>• QCM en fin de formation</li><li>• Questionnaire de satisfaction</li></ul>	
<b>Intervenant</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formateur en communication</li></ul>	
<b>Formation en présentiel (voir livret d'accueil)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Locaux situés à Evreux (CCI ou CAPEB)</li><li>• En visioconférence</li></ul>	
<b>Délai d'accès</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois</li></ul>	
<b>Prix</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• INTER 900€ Net de taxes / personne</li><li>• INTRA 2500€ Net de taxes</li></ul>	
<b>Nombre de participants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entre 5 et 12 participants max.</li></ul>	