

FORMATION

GESTION DES CONFLITS



1. Durée de la formation :

2 jours soit 14 heures

2. Public et prérequis :

Personnel d'encadrement, manager.

Pour les formations par visio, nous avons mis en place [un questionnaire](#) qui nous permet de vérifier les moyens informatiques dont disposent les stagiaires.

Il faut que le stagiaire soit équipé d'un téléphone, d'une tablette ou d'un PC ou d'un MAC et de l'application Zoom, teams ou skype.

Le participant devra maîtriser le français à l'oral et à l'écrit.

Pour les personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter par téléphone

3. Objectifs Pédagogiques :

Les objectifs visés durant la formation sont : d'identifier les sources ou les causes de conflits et de pouvoir mettre en place des actions préservant les intérêts de chacun.

4. Contenu de la formation :

► Identifier et repérer les sources de conflits :

- Comprendre les « pièges » de la communication
- Différencier les types de conflits en fonction des enjeux et de l'état émotionnel
- Savoir désamorcer

► Développer une attitude permettant une gestion efficace des conflits :

- Prendre du recul, relativiser
- Analyser rapidement la situation
- Prendre de la hauteur dans la communication

- Garder son calme lors d'une situation limite (agressivité) par la CNV (communication non violente)
- Être en phase avec ses émotions savoir les canaliser
- Soigner la relation post-conflit
- **Savoir négocier**
- Apporter une réponse claire et satisfaisante pour tous
- Mieux gérer les objections et les tensions liées
- Expliquer et démontrer les solutions
- Proposer un plan d'action préservant les intérêts de chacun.

5. Ressources techniques et pédagogiques :

Les stagiaires sont accueillis par nos soins et accompagnés dans la salle dédiée à la formation. Ils ont à leur disposition un espace dédié aux pauses avec accès aux boissons chaudes.

Durant la formation, le formateur alterne les apports de connaissances théoriques, de méthodes et d'outils visant à développer les trois niveaux de compétences (savoir, savoir-faire, savoir être), les discussions illustrées de cas concrets, apportés tant par les participants qu'issus de l'expérience du formateur et des jeux de rôles.

► Méthodes pédagogiques :

Les sessions de formation sont fondées sur des principes de pédagogie active, participative, concrète et ludique : exposés-discussions, diaporama, exercices et jeux de rôles.

6. Modalités d'évaluation :

► Au cours de la formation par le formateur :

Le stagiaire est évalué tout au long de la formation par le formateur à travers les exercices pratiques réalisés.

► À la fin de la formation par le stagiaire :

En fin de formation le stagiaire remplit [une fiche d'évaluation](#) en ligne comprenant les items suivants :

- Satisfaction globale
- Organisation : *l'accueil, l'encadrement, les locaux*
- **Matériel pédagogique** : supports utilisés, le matériel, la documentation remise
- **Qualité de l'animation** : l'animation du stage, adaptabilité du formateur, méthodes pédagogiques

Dans les 2 mois suivant la formation, le stagiaire recevra [un questionnaire d'évaluation à froid](#).

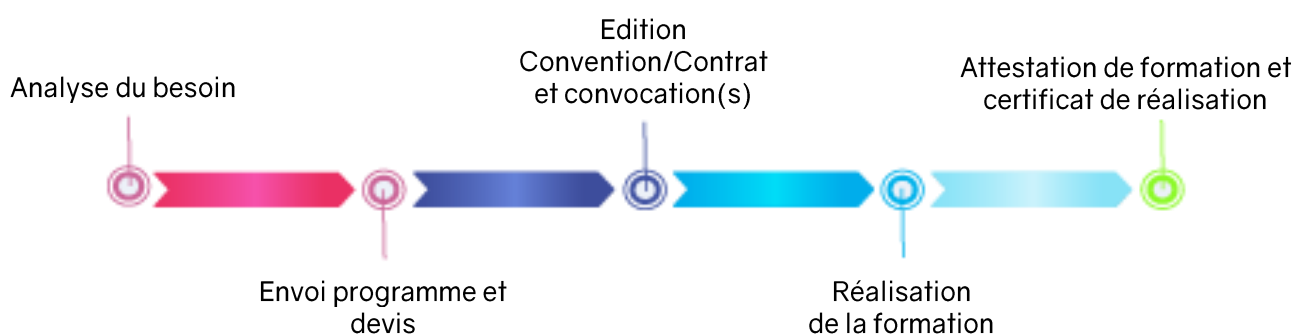
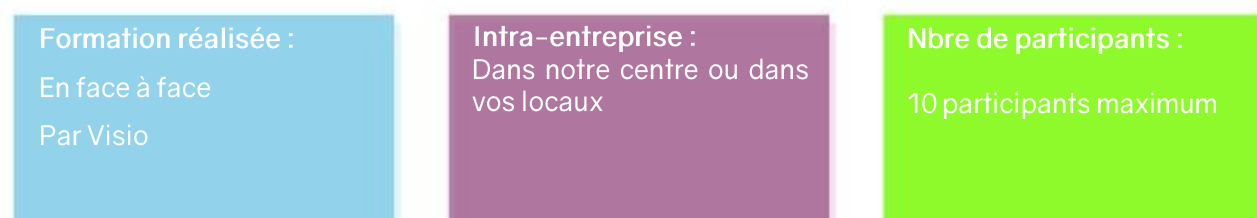
► Sanction de la formation :

À la fin de la formation, une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation seront adressés par mail à la personne en charge des formations.

7. Profil du formateur :

La formation est dispensée par un formateur expérimenté dans le management, dans le conseil en organisation d'entreprise, l'accompagnement des cadres et des collaborateurs dans la prise de nouvelles fonctions ou de réorganisation, il anime également des séminaires sur la thématique développement personnel.

8. Modalités et délais d'accès :



9. Tarifs et informations pratiques :

TARIFS DE LA FORMATION



Intra entreprise :
 ► Nous consulter



Le programme de formation peut être adapté en fonctions de besoins

INFORMATIONS PRATIQUES



Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap



Possibilité d'adapter les horaires



Stéphanie ASSELIN
 04.42.10.41.31