SAVOIR ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

Durée & Format

Durée : 14 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre site Internet

Tarif public inter : Consulter notre site Internet

Public visé

Tout public.

Prérequis

Aucun

Programme et déroulement

Jour 1 – Matin

Identifier les origines d'un conflit

- Identifier les caractéristiques d'un conflit
- Définir les différents types de conflits
- Détailler les diverses sources de conflits

Exercices : partages d'expériences et échanges de pratiques.

Jour 1 – Après-midi

Anticiper le conflit

- Identifier les signaux annonciateurs de conflit (stress, panique, colère, agressivité)
- Repérer les sources d'incompréhension dans le langage non verbal
- Détecter en soi les comportements émotionnels face aux tensions d'un conflit
- Analyser les personnalités difficiles

Exercices : s'entrainer à repérer les signaux annonciateurs de conflit et adopter la posture appropriée sur la base de cas/situations apportés par les stagiaires

Jour 2 – Matin

Désamorcer un conflit

- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs
- Accueillir leurs demandes et revendications
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir décrypter celles de ses interlocuteurs
- Arbitrer un conflit sans agressivité en développant son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur

(triangle de Karpman)

Exercices : s'entrainer à la communication avec assertivité pour désamorcer un conflit. Trouver des options pour sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.

Jour 2 – Après-midi

La négociation : les clefs de la réussite pour résoudre un conflit

- Trouver un terrain d'entente entre deux parties en situation de conflit
- Pérenniser les bénéfices d'une gestion positive du conflit et d'un suivi après conflit

Exercices : résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.

Certification

Consulter le programme sur notre site internet pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule en présentiel avec :

- 1 ordinateur
- 1 vidéo projecteur

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- …

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En savoir plus