

COMMUNIQUER ET GERER LES CONFLITS

2 JOURS – 07 HEURES

But de la formation	Créer un climat de confiance -. Faire passer un message - Anticiper les conflits récurrents - S'imposer sans amplifier le conflit - Trouver des sorties positives - Intervenir en médiateur
Pré-Requis	Avoir des responsabilités managériales
Type de public	Tout responsable d'équipe ou manager
Effectif	De 1 à 8 participants L'effectif peut, en accord avec l'entreprise être modifié
Date & lieu de formation	A définir avec le client
Accessibilité aux personnes handicapées	Si la formation a lieu chez le client : il faudra préciser si votre salle de formation est accessible aux personnes handicapées Si la formation a lieu en dehors de chez le client : il faudra me contacter en cas de besoin d'accessibilité pour un participant. Dans ce cas, la formation aura lieu dans un local adapté. (par exemple : location de salle dans un hôtel ou centre d'affaire).
Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation	Feuilles de présence. Questions écrites (QCM) Quizz, simulation, mise en situation, exercices du formateur et exercices créés par le stagiaires sur proposition de thématique du formateur.
Délai d'accès	Formulaires d'évaluation de la formation. Modalités selon pré requis et aucun délai
Méthodes et outils pédagogiques	Les moyens pédagogiques sont adaptés à chaque formation et aux besoins des clients. La formation est co-construite avec le client, sur la base du programme de formation initial. Cette démarche de co-construction se fait au travers d'un entretien de cadrage au cours d'une rencontre ou par téléphone. L'entretien de cadrage donne lieu à un enregistrement utilisé pour vérifier l'adaptation des moyens pédagogiques à la formation et aux besoins du client. Les moyens pédagogiques utilisés pour adapter les formations peuvent être : Des apports théoriques, des exercices pratiques d'application des outils vus pendant la formation, des partages d'expériences, des présentations d'exemples concrets de mise en œuvre, des supports de formation, des supports d'exercices fournis en formation, des mises en situation. Les moyens techniques nécessaires demandés sont : vidéo projecteur, paper board ou tableau blanc, feutres effaçables de couleurs, tables disposées en U et chaises, ou chaises disposées en cercle sans table.

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

L'organisme désigne un référent pédagogique et un référent handicap.

Formalisation à l'issue de la formation

Une attestation de formation sera transmise.
Un support de cours version papier ou numérique sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

PROGRAMME

Comprendre le conflit

Intérêt des conflits
Identifier les sources de conflits
Repérer les types de conflits
Connaitre les options de règlement
Choisir sa stratégie

Adapter son comportement

Choisir la bonne attitude
Tenir compte des émotions
Reconnaître les jeux
Créer un climat de confiance constructif

Optimiser la communication

Principes positifs de communication
Ecoute, reformulation, questions
Utiliser le non-verbal
Recadrer positivement

Etapes de gestion du conflit

Partager le diagnostic
Utiliser l'empathie
Imaginer des solutions
Trouver un terrain d'accord
S'engager

Prévenir les conflits

Identifier les signes précurseurs
Comprendre les conflits récurrents
Poser des règles
Intervenir en médiateur
