

Prévenir et gérer les conflits

Public :

Agents en position de management ou confrontés à des situations conflictuelles

Prérequis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Durée : 2 jours

Dates ou période : A définir

Nombre de participants par session : Minimum 1 - Maximum 12

Modalités et délais d'accès

Inscription à réaliser au moins 10 jours avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation effectuée sur site dans les locaux du client ou en distanciel

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 01 88 33 67 46

Tarifs : - À partir de 1200€HT

Objectif de la formation et compétences visées

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

Repérer et mettre au jour un conflit

Se connaître en situation de conflit

Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Savoir rétablir une communication positive

Gérer un conflit avec un tiers

Consolider l'avenir et anticiper

Public : Agents en position de management ou confrontés à des situations conflictuelles

Objectifs :

Cette formation en management permet de : Identifier les différents types de conflits
Repérer la stratégie de l'interlocuteur pour élaborer un scénario de négociation

Mise à jour le 02/01/2023

ADEM - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 - Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

ADEM-FORMATIONS

Élargir les possibilités de résolution de conflits et anticiper les prochains différends

Contexte :

Découvrir les causes d'un conflit
Contrôler ses propres réactions en situation de conflit
Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit

Repérer et mettre au jour un conflit

Identifier les effets d'un conflit
Comprendre le mécanisme d'un conflit
Avoir une vision systémique
Identifier les causes sous-jacentes principales

Se connaître en situation de conflit

Identifier les attitudes personnelles face à un conflit
Faire un diagnostic de son propre comportement
Prendre en compte les émotions et les croyances

Appréhender la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre
Pointer les motivations, les intérêts, les projets cachés

Savoir rétablir une communication positive

Savoir porter un regard lucide sur soi et sur la situation
Organiser la rencontre
Maîtriser les outils d'une bonne communication
Être souple et tolérant
Changer de vision, recentrer

Gérer un conflit avec un tiers

Identifier le stade d'avancement du conflit
Tester la « bonne foi » de l'interlocuteur
Faire appel à un médiateur
Faire appel à un arbitre en dernier recours
Imaginer, faire proposer des solutions négociées

Consolider l'avenir et anticiper

Consolider la sortie de conflit
Faire prendre des engagements et assurer le suivi
Entretenir la cohésion et la coopération de l'équipe

Compléter la formation avec les modules e-learning :

Mise à jour le 02/01/2023

ADEM - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 - Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A

ADEM-FORMATIONS

- analyse transactionnelle : construire un échange assertif
- déjouer les manipulations

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

Éléments matériels :

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

Référent pédagogique et formateur :

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.

Mise à jour le 02/01/2023

ADEM - 75 av. Parmentier - 75011 PARIS - ☎ : 01 88 33 67 46 – Port : 06 85 40 15 21

NDA 11752552475 | SARL au CAPITAL DE 7 622€ | RCS Paris B 403 133 069 | SIRET 403 133 069 00027 | NAF 8559A