

Résoudre les conflits avec succès



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir mieux cerner les causes du conflit
- Gérer les situations difficiles
- Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits



PUBLIC CONCERNE

- Tout public



PREREQUIS

- Pas de prérequis spécifiques



MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

- Aucune

Résoudre les conflits avec succès

PRESENTATION DE LA FORMATION, DES PARTICIPANTS ET DE LEURS ATTENTES SPECIFIQUES

COMPRENDRE LE CONFLIT

- Comprendre le conflit
- Contexte et composantes
- Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
- Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré ...)

CONFLIT ET COMMUNICATION

- Définition d'une communication équilibrée
- Déséquilibre relationnel et émotions
- Manifestations : forme et contenu

DIFFERENTES ATTITUDES RELATIONNELLES ET CONFLIT

- Différents positionnements face au conflit : auto diagnostic et conséquences
- Équilibre : moi, l'autre, l'objectif
- Conflit : expression d'un déséquilibre
- Comment prévenir ?

L'ASSERTIVITE POUR UNE RELATION DANS « L'EQUILIBRE »

- Qu'est-ce que « l'assertivité » ?
- Assertivité et autorité
- Photographie de mon positionnement spontané
- Outils pour développer mon « assertivité »

DES OUTILS DE GESTION DE CONFLIT

- Développer l'écoute, observer et comprendre le problème
- Repérer et amortir l'impact émotionnel
- Prendre la main dans la relation
- Les attitudes pour définir le problème
- Argumenter, négocier
- Aller vers la solution, structurer l'entretien
- Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »
- Faire face à l'agressivité
- Savoir établir les règles du jeu
- Développer la cohésion d'équipe
- Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur ?
- Mises en pratique de situations « conflictuelles »
- Demander, dire non
- Faire face à l'agressivité, à la « démission », à la fuite ...
- Déjouer la mauvaise foi
- Faire et recevoir des critiques
- Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

ÉLABORATION D'UN PLAN DE PROGRES PERSONNEL

- Définition d'indicateurs de progression

BILAN, EVALUATION ET SYNTHESE DE LA FORMATION