



Gestion de conflits | FCD032

Stage de formation INTER : Formation présentielle

Lieux : *Nous consulter au 02.28.01.15.30*

A qui s'adresse cette formation :

- Toute personne confrontée à des situations qu'elle "ressent comme difficiles" et pouvant nuire au climat, altérer les relations, diminuer l'efficacité et/ou gêner l'activité.

Prérequis

- Aucun

Durée: 14.00 heures (2.00 jours) **Prix indicatif HT par stagiaire :** 860.00€

Nous sommes tous confrontés à des désaccords et des conflits. Une organisation floue, des malentendus, ou la confrontation de points de vue différents amènent à des conflits, surtout quand on ne sait ni les prévenir ni les surmonter. Les désaccords et conflits, au-delà de leur côté humainement épuisant, sont à la base de la plupart des dysfonctionnements en entreprise. Ceci est d'autant plus regrettable que la plupart des conflits pourraient se résoudre assez facilement ou tout du moins être gérés différemment pour protéger les interlocuteurs, les accompagner et leur permettre de se reconstruire et de rebondir. La plupart du temps, un conflit bien géré s'avère être une chance de faire évoluer les choses.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Détecter rapidement des situations générant tensions et incompréhensions afin de limiter la surenchère
- Analyser un conflit pour clarifier et hiérarchiser les divers problèmes à traiter
- Proposer des réponses appropriées
- Rétablir un dialogue s'appuyant sur la compréhension des phénomènes
- Instaurer un rapport et une compréhension entre les parties prenantes afin de proposer des compromis réalistes et gagnants/gagnants pour l'ensemble des acteurs

CONTENU PEDAGOGIQUE

- Module de présentation de la formation, des objectifs et des modalités
 - Quiz de positionnement
 - Amorcer une réflexion personnelle : Questionnaires et diagnostics
- Définir les situations difficiles, de désaccord, de conflit
 - Atelier de réflexion : Cartographie des situations de désaccords et de conflits
 - Différencier les situations pour analyser les sources et origines des conflits pour agir de façon adaptée
 - Les formes et les degrés des conflits rencontrés par chacun d'entre nous
 - Rôles du conflit, risques et opportunités
- Comprendre les mécanismes : Fonction et mécanismes des conflits
 - Atelier : Repérer les différents comportements en situation de conflits ou désaccord
 - Les phénomènes d'accumulation
 - Les signes avant-coureurs
 - Comprendre son attitude et celle des autres pour être capable d'anticiper et réagir
 - Les "jeux psychologiques" et les conflits
- Décrypter le fonctionnement émotionnel
 - Prendre conscience de son fonctionnement en situation de conflit
 - Nos 4 Attitudes face à un conflit...
 - Incidence des 4 émotions de base sur les conflits



- Agir : Résolution des conflits, Rétablir une relation acceptable et efficace
 - Prévenir plutôt que guérir
 - Résister à l'agressivité
 - Sortir de la spirale des situations conflictuelles
 - Prendre de la hauteur, changer notre perception pour prendre en compte l'ensemble de la situation
 - Être dans une réponse constructive
- Communiquer en situation difficile
 - Atelier : Les mots et ce qu'ils déclenchent en nous.
 - Prendre l'initiative pour ouvrir un conflit
 - Relier les sources de conflit avec nos lacunes dans notre communication
 - Utiliser des méthodes pour améliorer sa communication et s'entraîner : L'écoute active, Une opinion ou un fait? la reformulation, la Communication non violente
- Préparer demain
 - Renouer le dialogue après un conflit
 - Mon programme de Plan d'Amélioration Personnalisés (PAP) afin de fiabiliser l'intégration et l'utilisation des méthodes
- Consolidation des acquis et suivi de la mise en pratique
 - Boite à outils : mise à disposition d'un ensemble de fiches techniques et tutoriels
 - Liste de références complémentaires (vidéos, sites internet, ensemble des outils mis à disposition par FORMACOM
 - Le contrat de changement
 - Partager et échanger avec le groupe et le formateur sur un espace collaboratif dédié : les réussites, les difficultés, les questions, les bonnes idées...

A l'issue de la formation

Consolidation des acquis et suivi de la mise en pratique

Equipe pédagogique

Formation préparée et animée par Louis Patrick DUCOUSSO, sélectionné pour son expertise et son expérience dans le domaine de la communication interpersonnelle.

Ancien dirigeant d'entreprise, Louis Patrick est consultant/Formateur depuis 22 ans et intervient auprès de publics très diversifiés, lui permettant d'enrichir son expérience. Formé et certifié sur plusieurs disciplines en lien avec la communication, (PNL, Communication non violente, DISC, analyse transactionnelle), il peut adapter chacune de ses formations aux besoins spécifiques des participants pour les aider à améliorer leur communication et en faire un levier de développement, quelle que soit la situation.

Service d'assistance technique et pédagogique.

Possibilité de poser des questions au formateur via la plateforme de formation à distance ou par téléphone.

Moyens pédagogiques et techniques

- En complément du présentiel : accès personnel à notre espace d'apprentissage numérique « Mon espace FORMACOM » contenant : les modalités d'organisation, support de formation téléchargeable, modules e-learning interactifs complémentaires : questionnaires, quiz, fiches ressources, consignes de préparation..)
- Accueil des stagiaires dans une salle équipée et dédiée à la formation (grand écran, paperboard, matériel pédagogique...).
- Documents supports de formation projetés.
- L'animation et les questions/réponses sont orientées « solutions » et « ouverture à de nouvelles pratiques ».
- Pour faciliter l'appropriation des sujets, le formateur combine un ensemble de modalités pédagogiques. L'accent est mis sur l'interactivité et l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements.
- Apports théorique et pratiques : expérience concrète, observation, travaux de réflexion et débats à partir des cas présentés par les participants.
- Atelier de co-construction, d'intelligence collective .
- Expérimentation par des mises en situation, temps de synthèse pour s'approprier des solutions qui correspondent à son contexte.
- Les exemples et exercices sont choisis parmi des situations issues du vécu de l'apprenant.
- Un outil diagnostic permettant à chaque stagiaire d'identifier ses bonnes pratiques et ses points de vigilances, et ainsi pouvoir construire un plan d'actions personnel à mettre en œuvre à l'issue de la formation.

Dispositif d'évaluation des apprentissages tout au long du parcours

- Évaluation du degré de satisfaction des participants : - Questionnaire en ligne des attentes adressé aux stagiaires en amont de chaque module (le cas échéant : les stagiaires devront co-réaliser ce questionnaire avec leur manager.) - Une évaluation à chaud à l'issue de chaque session (tour de table et questionnaire en ligne accessible depuis l'espace numérique)
- Mesure de la maîtrise des nouveaux savoirs et connaissances acquises en cours de formation : QCM, mises en situation, reformulations, cas pratiques
- Évaluation de la mise en œuvre et de l'utilisation des acquis de la formation au retour du participant dans son quotidien : Plan d'action



- personnel de mise en pratique est à compléter au fur et à mesure du parcours. Il servira avant, pendant et après la formation
- Mesure de l'impact du dispositif en termes d'évolutions des pratiques, d'améliorations observables : questionnaires sont mis à disposition à 75 jours après la fin du parcours
 - Emargement numérique
 - Certificat de réalisation de l'action de formation.
 - Service d'assistance technique et pédagogique
 - Possibilité de poser des questions au formateur via l'espace numérique ou par téléphone

Délais d'accès :

Nous nous engageons à vous répondre sous 48h pour toute demande d'information

Les dates des sessions de formations sont définies chaque début d'année et sont données à titre informatif dans notre calendrier. Elles peuvent être modifiées, notamment dans le cas où le nombre de participants serait pédagogiquement insuffisant. FORMACOM se réserve le droit d'annuler ou de replanifier la formation concernée dans un délai raisonnable.

Il est également nécessaire de prendre en compte les délais de traitement de vos demandes si vous sollicitez un financement de la part de votre OPCO.

Le stagiaire reçoit sa convocation par e-mail 15 jours avant le début de la formation, puis son lien personnel de connexion à l'espace d'apprentissage numérique « Mon Espace FORMACOM (7 jours avant).

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous accueillons tout type de public et sans distinction.

Cependant, si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée. Dans ce cas, contactez-nous afin que nous puissions préparer votre participation dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques

Indicateur Qualité

★★★★★ Sur l'année 2021, la satisfaction moyenne des stagiaires est de 9/10

mise à jour le : 9/03/2022