

Contexte : Dans toute situation conflictuelle, savoir mener une communication et une posture adéquate pour gérer un conflit et être dans une relation « gagnant-gagnant ».

Objectifs de Formation

Cette formation a été conçue pour surpasser les freins au changement pour constituer la mise en œuvre de son projet professionnel.

Objectifs Pédagogiques

Être capable de :

- Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face
- S'approprier une méthode et des outils qui permettent de résoudre les conflits
- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit

Modalités d'organisation

Modalités et délais d'accès

Possibilité de s'inscrire jusqu'à 48 heures avant le début de la formation via le site web, par mail et par contact téléphonique.

Un entretien préalable par téléphone permettra de vérifier les prérequis et d'échanger avec le commanditaire et/ou le participant sur son projet.

Méthodes mobilisées

EN PRESENTIEL ou EN DISTANCIEL
Apports andragogiques,
Visioconférence ou en classe virtuelle, via Zoom.
Exposés théoriques en synchrone par partage d'écran
Supports de formation en multimédia (Powerpoint)

Intervenant :

ONESTAS Brice – Expert en management d'équipe de 21 ans au sein de la holding GBH ; Formateur Professionnel d'Adultes. Coach de vie.

Sanction :

Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

Moyens techniques

➤ EN FOAD :

Plateforme en ligne avec accès aux supports pédagogiques, à la suite de la formation.

Assistance technique assurée par téléphone et par mail en synchrone.

➤ EN PRÉSENTIEL :

Les moyens pédagogiques et les méthodes andragogiques utilisées sont principalement :
documentation et support de formation.

Salle équipée : paper-board, vidéoprojecteur, accès internet

Ordinateur avec connexion wifi, appartenant au participant.

Modalités d'évaluation

Feuilles de présence signée à distance ou par demi-journée

Questions orales ou écrites (QCM)

Quizz, mises en situation, partage d'expérience.

Formulaires d'évaluation de la formation par le stagiaire.

Entretien oral de bilan de fin de formation avec le formateur.



Public visé : Toutes personnes, collaborateurs, responsables souhaitant prévenir et résoudre les conflits.



Prérequis : Aucune connaissance particulière.



Durée : 2 jours



tarif : 1450€ HT

Contenus

➤ Les caractéristiques d'un conflit

- Définition du conflit. Faut-il éviter tout conflit ?
- Apprendre à repérer les différents types de conflits
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses sources

➤ Le « processus » du conflit

- Les 5 phases du développement d'un conflit
- Savoir reconnaître ces phases (définition, caractéristiques principales, indices, détection)

➤ Le traitement du conflit : adopter un comportement efficace

- Comprendre la stratégie des acteurs
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- Utiliser une écoute proactive
- Apprendre à déjouer l'agressivité, la passivité, la manipulation

➤ Sortir des conflits par la négociation

- Les différents types de négociations (la régulation, la médiation ou l'arbitrage)
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Impliquer les acteurs pour la mise en place
- Trouver une solution « gagnant-gagnant »



Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Personnes en situation de handicap, merci de nous consulter. Nous adapterons nos moyens en fonction de vos besoins :

Contact :

Nom & Prénom :

Téléphone :

Mail :