

Délai maximum : 2 mois.

Parcours concourant au développement des compétences. Action de formation réalisée en application des articles L 6313-1 et L 6313-2 du Code du travail.

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous avant le début de votre formation pour que nous puissions vous orienter efficacement et vous accueillir dans les meilleures conditions.



Objectifs pédagogiques

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



Pré-requis

Pas de pré-requis spécifiques.



Modalités pédagogiques

Modalités de formation:

- Formation réalisée en présentiel, à distance ou mixte,
- Toutes nos formations peuvent être organisées dans nos locaux ou sur site
- Feuille de présence signée en demi-journée, questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de stage et 60 jours après, attestation de stage et certificat de réalisation.
- Horaires de la formation: 9h - 12h30 et 13h30 - 17h.
- Les horaires de la formation sont adaptables sur demande.



Moyens pédagogiques

- Formateur expert dans le domaine,
- Mise à disposition d'un ordinateur, d'un support de cours remis à chaque participant,
- Vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard,
- Formation basée sur une alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
- Formation à distance à l'aide du logiciel Teams pour assurer les interactions avec le formateur et les autres stagiaires, accès aux supports et aux évaluations. Assistance pédagogique afin de permettre à l'apprenant de s'approprier son parcours. Assistance technique pour la prise en main des équipements et la résolution des problèmes de connexion ou d'accès. Méthodes pédagogiques : méthode expositive 50%, méthode active 50%.

Public visé

Tout public

Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des acquis tout au long de la formation : QCM, mises en situation, TP, évaluations orales...



Programme de formation

1. Comprendre le conflit

Contexte et composantes Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)

Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré, ...)

2. Conflit et communication

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

3. Différentes attitudes relationnelles et conflit

Différents positionnements face au conflit : autodiagnostic et conséquences. Equilibre : moi, l'autre, l'objectif.

Conflit : expression d'un déséquilibre Comment prévenir

Contacts



Notre centre à **Mérignac**

14 rue Euler
33700 MERIGNAC

☎ 05 57 92 22 00

✉ contact@afib.fr



Notre centre à **Périgueux**

371 Boulevard des Saveurs,
24660 COULOUNIEUX CHAMIER

☎ 05 64 31 02 15

✉ contact@afib.fr

4. L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

Qu'est-ce que « l'assertivité » ?

Assertivité et autorité Photographie de mon positionnement spontané

Outils pour développer mon « assertivité »

5. 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

6. Elaboration d'un plan de progrès personnel

Définition d'indicateurs de progression