

GESTION DES CONFLITS



● Présentation de la formation

La notion de conflits peut avoir différentes approches, nous pouvons distinguer les conflits avec un interlocuteur "tiers", les conflits clients et les conflits en entreprise. Notre programme de formation sur la gestion des conflits en entreprise met en avant les rapports entre collaborateurs et les rapports employés/managers.

● Objectifs de la formation

- Intégrer un processus de gestion de conflits.
- Appréhender le fonctionnement et, les mécanismes d'un conflit dans une équipe.
- Comprendre les signes avant-coureurs de crises, anticiper, prévenir les conflits professionnels, devenir un médiateur / conciliateur.
- Adopter une posture managériale adaptée et appréhender des méthodes de résolution adaptées à chaque situation.
- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.
- Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives. « Il est plus aisé de combattre un lionceau de 2 jours qu'un lion de 2 ans ! ».
- Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.



LES PLUS DE LA FORMATION

Intervention dans toute la France Métropolitaine.

Formation établie en fonction des spécificités de vos métiers.

Modulable en fonction de vos demandes.

Partenaire de votre région, favoriser le local (RSE).

Un livret stagiaire pour chacun de vos collaborateurs.

Devenir proactif dans votre démarche de prévention.

INFO' PRATIQUES



PRÉREQUIS ET PUBLIC CONCERNÉ

**L'ensemble de votre personnel
Aucun prérequis n'est demandé**



DURÉE

2 jours, soit 14 heures



LIEU ET DATE

**Dans vos locaux
Dates sur demande**



DÉLAIS D'ACCÈS

**Prise en charge sous 24 h
Accès à la formation soumis à un délai de 15 jours**



MODALITÉS

**Disponible sous format présentiel
Disponible en format distanciel.
Disponible en format mixte.**



TARIF

Sur demande
Intra-entreprise : à partir de 800 € / Groupe
Devis sous 24 h

● Ressources pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques.
- Echanges sur les bonnes pratiques.
- Etude de cas. Exercices pratiques.
- Support de cours. Evaluations.
- Tableau interactif, ordinateur, rétroprojecteur.
- Power point, médias d'interprétation.

● Modalités d'évaluation

- Cas concrets et entretien avec le formateur.
- Questionnaires de positionnement/ intermédiaire/ fin de formation.

● Validation de la formation

- Attestation de fin de formation



RENOUVELLEMENT

Nous préconisons une mise à jour de votre formation Chaudière **tous les 3 ans.**



En amont de la formation : comment bien se préparer ?

Se donner deux priorités de changement pour les 6 mois qui viennent en matière de communication et de gestion des conflits.

Ce qui caractérise un conflit :

Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel.

Faut-il éviter tout conflit ? Un conflit peut-il être fécond ?

Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.

Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.

L'analyse des faits, opinions, sentiments. 1 fait = 1 acteur + 1 acte + des conséquences.

Comment aborder un conflit :

Les fondamentaux en termes de gestion de conflits.

Analyse de ses propres comportements refuges.

La résolution des conflits en 4 étapes.

L'écoute active et proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.

Le questionnement.

La reformulation.

L'analyse des personnalités dites « difficiles » : comprendre que nous sommes tous des personnalités dites « difficiles ».

Quelle personnalité difficile suis-je pour les autres ?

La nécessaire adaptation de mon comportement et de ma communication en fonction de la personnalité de mon interlocuteur.

Training, études de cas :

Dédié aux participants et à leur vécu.

Analyse des différents acteurs des conflits évoqués.

S'exprimer sur ses attitudes et ses comportements face à une situation difficile.

Trouver ensemble les solutions :

Rétablir un climat de confiance propice à l'échange.

Trouver ensemble de nouvelles solutions.

Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles.

Assurer le suivi, la régulation et la médiation.

Mode opératoire :

Méthode participative et positive.

Pratique : les situations et cas pratiques mis en œuvre émanent des participants et donc de leur propre environnement professionnel = mise en place de solutions concrètes et personnalisées.

Les participants seront à même à l'issue de la formation d'anticiper tout conflit, de le gérer tout en restant sereins, crédibles et fermes.

Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions :

Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès.

Comment se protéger et relativiser, savoir dire non.

Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance : le comportement face aux tensions.

● Accessibilité

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.

● Références réglementaires

Code du travail Art.L4121-1 et L4121-2.

● COVID-19

Pour la sécurité de tous, nous suivons scrupuleusement le protocole mis en place par le ministère du travail, ainsi que le guide des pratiques sanitaires du secteur de la formation professionnelle dans le contexte de pandémie du COVID-19. Nous vous fournissons donc un process spécifique, et vous garantissons une sécurité optimale de vos stagiaires durant la formation.

NOUS CONTACTER



03.20.910.306



formation@acxconseil.fr



acxconseil.fr



Organisme de formation certifié QUALIOPi et OPQF, référencé par la DREETS, l'INRS et la CARSAT.