

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Durée de la formation

14 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à
réception des documents contractuels
signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

Code 413 - Développement des capacités
comportementales et relationnelles

Lieu de formation :

ISEAH FC Metz

Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

Pré-requis :

Si formation à distance, avoir un
ordinateur fonctionnel muni d'un micro,
d'une webcam et d'une connexion
internet.

Public visé :

Employé, entreprise

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins
afin d'évaluer ses compétences

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les
adaptations nécessaires aux besoins des
personnes en situation de handicap,
qu'ils soient pédagogiques, matériels ou
organisationnels (sur demande par mail
à l'adresse iseahfc@gmail.com ou au
06.88.79.31.16).

Objectifs de la formation et compétences visées :

- Comprendre les différentes sources et causes de conflits.
- Identifier les différents types de conflits et leurs caractéristiques.
- Reconnaître les conséquences positives et négatives des conflits.
- Acquérir une connaissance approfondie des cinq styles de gestion des conflits et savoir quand les appliquer de manière appropriée.
- Développer des compétences en communication efficace dans les situations conflictuelles.
- Apprendre les techniques de négociation et de résolution de conflits.
- Maîtriser la gestion des émotions dans les conflits et développer des compétences en intelligence émotionnelle.
- Acquérir des compétences pratiques en résolution de problèmes et en prise de décision dans les situations de conflit.

Modalités d'évaluation :

- Les acquis théoriques et pratiques sont évalués tout au long du parcours de formation,
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours,
- Test des prérequis et des acquis.

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :

Moyens techniques et pédagogiques :

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Passerelles, Suite de parcours :

Formation Management d'équipe, Management transversal, MBTI, HERMANN, Les fondamentaux du management, leadership management, prévenir et gérer les conflits

Débouchés

Sans.

Prise de parole en public

Programme

Introduction à la gestion des conflits

- Présentation des objectifs et de la structure de formation
- Définition des conflits et identification de leurs causes
- Les différents types de conflits
- Les conséquences positives et négatives des conflits

Styles de gestion des conflits

- Les cinq styles de gestion des conflits (évitement, accommodation, compétition, compromis, collaboration)
- Analyse des avantages et des inconvénients de chaque style
- Exercices pratiques pour identifier les styles de gestion des conflits prédominants chez les participants

Communication efficace dans les situations conflictuelles

- L'importance de la communication dans la gestion des conflits
- Techniques de communication assertive
- Écoute active et reformulation
- Exercices de rôle-play pour développer les compétences en communication

Négociation et résolution de conflits

- Les étapes du processus de négociation
- Stratégies de résolution de conflits
- Pratique de la négociation à travers des études de cas
- Techniques de recherche de solutions gagnant-gagnant

Gestion des émotions dans les conflits

- Reconnaissance et gestion des émotions dans les situations conflictuelles
- Techniques de maîtrise de soi et de gestion du stress
- L'importance de l'intelligence émotionnelle dans la résolution des conflits

Application pratique des compétences en gestion des conflits

- Exercices de résolution des problèmes en groupe
- Jeux de rôle pour mettre en pratique les compétences acquises
- Analyse de cas réels de conflits et de discussions en groupe sur les différentes approches de résolution

14h00