

Intitulé de la formation	<p>« La gestion des conflits »</p> <p>Type de reconnaissance : Formation non certifiante. Une attestation de fin de formation est remise aux participants.</p>
Public et Pré requis	<p>Public : tout salarié, quelle que soit sa fonction ayant une vraie motivation pour améliorer sa pratique de gestion des conflits Pré requis : Pas de prérequis nécessaire Référénte handicap : Marjorie Lavillette – coRHéliance. Pour toute demande d'aménagement liée à une situation de handicap, le bénéficiaire ou l'entreprise peut prendre contact avec la référente handicap en amont de la formation. Les besoins sont étudiés afin d'identifier les adaptations pédagogiques, organisationnelles ou matérielles possibles. Lorsque la situation nécessite une expertise ou un accompagnement spécifique, la référente handicap peut mobiliser ou orienter vers les ressources et partenaires compétents Contact : marjorie.lavillette@corheliance.fr</p>
Objectifs professionnels (être en capacité de)	<p>L'un des objectifs sous-jacents est d'aider les participants à repérer et désamorcer les tensions ou situations délicates pour éviter d'être confronté à la gestion d'un conflit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents stades : problème, tension, conflit - Comprendre ce qui se joue dans une situation de conflit. - Identifier son comportement en situation de conflit et mettre en œuvre une posture propice au développement d'un climat relationnel positif. - Acquérir des méthodes pour prévenir et désamorcer des situations de tension pouvant dégénérer en conflits
Moyens mis en œuvre pour la phase de préparation de la formation	<p>Questionnaire préalable remis à chaque participant afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître son identité - Situer son niveau en termes de gestion des conflits - Recueillir ses attentes et objectifs de progrès - Ajustement du contenu de la formation en conséquence. <p>En amont, un échange avec l'entreprise commanditaire permet d'analyser le contexte, les besoins du groupe, les compétences à développer et les résultats attendus.</p>
Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action	<p>Les moyens mis en œuvre pour évaluer les compétences visées sont établis sur la base d'un Quizz Les modalités et critères d'évaluation sont précisés en fonction des objectifs opérationnels de la formation. Le quiz peut être complété, selon le thème, par des exercices, études de cas ou mises en situation.</p>
Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques - Pédagogie active et participative, avec des jeux de rôles, permettant l'appropriation des concepts et des outils et le perfectionnement sur le plan comportemental. - Evocation et résolution de difficultés concrètes rencontrées par les participants. - Supports pédagogiques et outils remis aux stagiaires. <p>Modalités pédagogiques : formation réalisée en intra-entreprise et en présentiel selon la convention de formation</p>

PROGRAMME DE FORMATION

Supports pédagogiques remis aux stagiaires	Un livret intégrant l'ensemble du support présenté en formation sera transmis aux stagiaires : - Power Point - Test et outils d'auto diagnostic présentés pendant la formation - Différents supports techniques en lien avec les concepts évoqués
Constitution du groupe : nombre maximum de stagiaires	10 participants
Durée	2 jours soit 14 heures La durée est définie avec l'entreprise en fonction des objectifs, du besoin analysé et du programme retenu.
Processus d'évaluation du dispositif et de l'opérationnalité à venir des acquis	* Une évaluation de la satisfaction sera systématiquement effectuée à chaud auprès des stagiaires de manière écrite. Elle est complétée par un tour de table qui permet à chacun de dire au-delà de son niveau de satisfaction, les axes sur lesquels il peut s'engager dans une mise en action dans le cadre de son activité. * Une évaluation des acquis de formation est réalisée au travers d'un Quiz
Moyens logistiques et matériels nécessaires	Une salle de formation équipée de vidéo projecteur et de paper board. Idéalement le mobilier de la salle sera suffisamment modulable pour permettre des agencements adaptés aux mises en situation.
Tarif	Tarif mentionné dans la convention Conditions tarifaires : tarif établi avec l'entreprise et repris dans la convention de formation. Financement : la formation peut, selon la situation de l'entreprise et les critères applicables, faire l'objet d'une demande de prise en charge auprès de son OPCO. L'accord et le niveau de financement relèvent du financeur.
Délai et modalités d'accès	Les dates sont définies en fonction des disponibilités respectives de l'entreprise et de la formatrice. Délai indicatif de mise en œuvre : 4 à 6 semaines après validation de la proposition, sauf demande particulière et sous réserve de disponibilité.
Modalités de financement	Financement direct par l'entreprise et/ou prise en charge possible par l'OPCO selon les règles et l'accord du financeur. Aucune prise en charge ne peut être garantie par l'organisme de formation.
Contact / Référente handicap	Contact pédagogique, administratif et référente handicap : coRHéliance – Marjorie Lavillette. marjorie.lavillette@corheliance.fr
Signalement	Toute situation de violence, harcèlement ou discrimination survenant dans le cadre de la formation peut être signalée à Marjorie Lavillette – coRHéliance



coRHéliance

25 chemin des massons – 38330 Saint Ismier

N° déclaration activité 82 38 04124 38

Sarl au capital de 3 500 € - SIRET 49507435300030 - APE 7022Z

**Programme détaillé
par ½ journée**

CONTENU ET PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1

Matin

Conflit : De quoi parle-t'on ?

Distinguer Problème, tension, conflit
Repérer les différents types de conflit
Les composantes du conflit : conflit cognitif-conflit relationnel
Les principales causes et sources de conflits
Les comportements générateurs de conflits : le jeu des acteurs.

Après-midi

Améliorer sa communication pour prévenir et désamorcer les conflits

Clarifier son propre cadre de référence et ses croyances : identifier son style personnel
Les outils pour une communication gagnant-gagnant :
Les positions de vie
L'écoute active et le questionnement / la clarification
La reformulation : clé de voûte de la communication
Témoigner de la reconnaissance
Lever les non-dits
L'empathie
L'importance de la communication non-verbale
L'assertivité ou la capacité à être soi-même dans le respect de l'autre : oser dire, oser dire non
Les pratiques de l'Edredon.

JOUR 2

Matin

Calmer son cerveau reptilien. Les cerveaux limbiques et le néocortex : leur rôle
La mise à plat des représentations : passer du désaccord au malentendu
La communication non violente
Le DESC: le cheminement en 4 étapes
Et si malgré tout le conflit éclate, comment le gérer ?
Savoir résoudre les conflits : posture de communicant et méthodes
Pourquoi gérer les conflits ?
Les différentes méthodes de gestion des conflits
Rester concentré sur les faits
Contrôler ses émotions :
Les étapes du processus de résolution du conflit identifiées au travers de plusieurs approches :

Après-midi

Mise en pratique et entraînement

Outil d'autodiagnostic
Analyse de son comportement en situation
Repérage de ses atouts et points de vigilance.

Test évaluation : QUIZ

Conclusion et bilan



