

Gérer le conflit



PROGRAMME DE FORMATION

CONTACT DE L'ORGANISME

David Noga

DATES OU PERIODE

Nous contacter

DURÉE

1 jour / 7h

LIEU DE FORMATION

Nous contacter

TARIFS

890€ HT /pers

PRESENTATION DE LA FORMATION

Mettre en place une stratégie de gestion de crise à 360°

PUBLIC VISÉ

Toute personne en charge d'une équipe ou en interaction avec des équipes transverses

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Pour s'inscrire à notre formation, veuillez nous contacter par mail ou téléphone. Inscription à réaliser au plus tard 1 mois avant le démarrage de la formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Prévenir le conflit
- Comprendre les causes du conflit
- Comprendre la nature des excitants du conflit
- Définir les acteurs du conflit
- Éviter les pièges du conflit
- Éviter les obstacles du conflit
- Trouver un accord

CONTENU

- **Prévenir le conflit**
 - Se remettre en question
 - Identifier les sociostyles de votre équipe
 - Comprendre les motivations profondes de vos collaborateurs
 - Connaître le cycle de la douleur
 - Réaliser un diagnostic PIDC
 - Appréhender l'approche négative
 - Etudier les signes avant-coureurs
 - Appréhender le décalage de perception
 - Ponctuer le conflit

- **Comprendre les causes du conflit**
 - Explorer les trois dimensions du conflit
 - Explorer les onze causes du conflit
 - Explorer les causes liées à l'ancien
 - Explorer les causes liées à l'atteinte de la personne
 - Explorer les causes économiques
 - Explorer les causes liées à l'institution
 - Les causes liées aux croyances et à la culture
 - Explorer les informations en cause

- **Comprendre la natures des excitants du conflit**
 - Comprendre l'escalade conflictuelle
 - Identifier les témoins et opinions publiques
 - Définir les carburants externes au conflit
 - Définir les carburants internes au conflit
 - Appréhender le carburant de toute incompréhension

- **Définir les acteurs du conflit**
 - Définir les IGOS
 - Appréhender le conflit interne à l'individu
 - Comprendre l'influence du groupe et de l'organisation sur l'individu
 - Explorer le cas de l'individu créateur de groupe ou de l'organisation
 - Intégrer la carte des marges d'action
 - Appréhender la situation du bouc émissaire

- **Eviter les pièges du conflit**
 - Explorer le cercle vicieux des préalables
 - Eviter le conflit de loyauté
 - Appréhender le conflit apparent
 - Eviter le piège du secret du non-dit

- **Eviter les obstacles du conflit**
 - Distinguer la confiance de la méfiance
 - Interpréter la mauvaise foi
 - Etudier les personnalités partie prenantes au conflit

- Appréhender les personnalités extrêmes
- **Trouver un accord**
 - Comprendre le processus de mûrissement d'un accord
 - Faire intervenir les tiers de confiance
 - Activer le levier de l'assertivité
 - Savoir expliquer son « non »
 - Savoir dire sa part de responsabilité
 - Savoir expliquer son « oui »
 - Savoir se mettre d'accord sur le désaccord »
 - Appréhender la qualification d'un bon accord

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Evaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Méthodes expositive, active et participative
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

Éléments matériels :

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de

l'évaluation des acquis de la formation.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Nos formations sont accessibles pour les personnes en situation de handicap. Nous vous proposerons des solutions d'adaptations (exemple : supports de formations, rythme de la formation, soutien pédagogique, etc.) et d'aménagements en fonction de vos besoins. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent handicap pour plus d'informations.
- Pour toute réclamation, aléas ou difficultés rencontrés pendant la formation, veuillez prendre contact avec notre organisme par téléphone ou par e-mail : contact@erudeo.fr. Nous mettrons tout en œuvre pour trouver une solution adaptée.
- Formation synchrone, réalisée à distance en visioconférence via l'application Zoom/Google MEET/ Microsoft Teams
- Mise à disposition d'une assistance technique et pédagogique, par visioconférence, téléphone et mail, pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours : contact@erudeo.fr

INDICATEURS DE RESULTATS

Taux de réussite des stagiaires	Nombres de stagiaires formés	Taux de recommandation
NC%	NC	NC%