



PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Certification

Attestation de formation

Passage de la certification «**Gestion des conflits**» enregistrée sous le code **RS 5155** suivant auprès de France Compétences

Public visé

Tout public confronté à l'agressivité ou des tensions dans son environnement de travail, personnel ou associatif.

Durée

2 jours de formation soit 14H en présentiel + 1H pour le passage de la certification

Délai d'accès

Dates d'entrée en formation à valider avec l'organisme

lors de votre inscription

Lieux

A distance, en VISIO

En présentiel: Nous contacter

Tarifs

INTER : 1750 € HT / personne
INTRA : à définir selon le groupe

Contact

Céline Chevallier,
Responsable pédagogique
Tél : 02 52 35 20 74

Compétences visées

- Connaître les types, natures et intensité de conflits
- Repérer les signaux déclencheurs de conflits
- Prévenir les conflits par une attitude coopérative et assertive
- Mener des entretiens de recadrage
- Adopter une posture d'arbitre ou médiateur selon le contexte

Objectifs de la formation

- Identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité
- Connaître les principes de la communication non-violente
- Acquérir les techniques d'écoute active et de reformulation
- Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles, clients, équipes de travail

Modalités & moyens pédagogiques

- Questionnaire en ligne de positionnement à l'inscription + débriefing de vos résultats avec la formatrice
- 4 sessions de 3H30 en classes virtuelles en petits groupes avec une formatrice certifiée + 7 heures de temps de travail personnel à prévoir pour préparer votre certification orale
- Sessions enregistrées pour les ré-écouter à votre convenance
- Accessibilité via une plateforme de connexion pour voir et entendre le formateur ou envoi des contenus par mail
- Tchat en ligne possible avec un tuteur 6J /7 et de 09h à 19H

Modalités d'évaluation

- Evaluation formative : Exercices d'application; quizz interactifs
- Evaluation sommative : Quizz final; Etude de cas, questionnaire en ligne de 30 min à renseigner sur la plateforme du certificateur
- Passage éventuel de la certification devant un jury

Pré-requis techniques

- Disposer d'un outil numérique avec caméra / son ainsi que d'une connexion Internet

Pré-requis pédagogiques

- Avoir un intérêt pour ce domaine et une première expérience idéalement
- Avoir renseigné les questionnaires de positionnement envoyés lors de l'inscription

Programme de la formation

Introduction "Vider votre sac" ! :

Phase spontanée durant laquelle les stagiaires s'expriment librement

Identifier les mécanismes du conflit

Le conflit : définition et représentations de ce concept

Décrire le concept d'agressivité/agression

Décrire le concept de violence dans les rapports humains

Repérer comment une situation tendue dégénère en conflit

Expliquer les conséquences possibles d'une situation conflictuelle

Analyser les situations du conflit

Analyser une situation avec objectivité

Repérer les acteurs du conflit

Identifier les types de conflit et les risques

Analyser et expliquer la(les) cause(s) du conflit

Repérer les manifestations du conflit

Mesurer l'intensité du conflit

Identifier les modes de communication efficaces

Les principes de la communication : canaux, modes et registres

Les freins à la communication : cadre de référence, proxémie et bruits

Diagnostiquer son attitude récurrente en situation de conflit

Adopter une posture/allure adaptée à la situation

Utiliser des gestes pour faire passer les émotions appropriées

Favoriser des interactions constructives pour prévenir le conflit

Maîtriser les techniques d'entretien (écoute active, reformulation et questionnement)

Mesurer la valeur ajoutée des silences

S'entraîner aux techniques de reformulation pour un dialogue congruent et constructif

Adopter une posture assertive pendant le désaccord

Rester assertif lors d'un conflit : définition et exemples

Détailler les attitudes assertives et non assertives

Agir avec assertivité quel que soit l'interlocuteur

Argumenter avec tact et neutralité

Gérer ses émotions négatives dans une situation de conflit

Agir avec empathie et recul

Se positionner comme médiateur ou arbitrer un conflit

Découvrir et utiliser les techniques de recadrage individuel
Identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs
Faire raisonner son/ses interlocuteur(s) sur les effets de sa conduite
Agir avec discernement et neutralité

Négocier une solution favorisant la coopération de tous

Identifier les rapports de force
Identifier les besoins et intérêts de son/ses interlocuteurs
Découvrir et utiliser les techniques de recadrage en groupe
Transformer une situation de conflit en problèmes à résoudre
Répondre aux objections avec assertivité
Elaborer différentes solutions agiles et constructives

Sortir du conflit de manière durable

Evaluer a posteriori l'efficacité des solutions adoptées
Assurer le suivi de la solution de résolution du conflit
Evaluer le processus de conflit pour ne pas le reproduire
Fédérer l'équipe autour d'une vision partagée

Clôture et rappel des conditions de passage de la certification

ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Nos formations à distance sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone.
Renseignements sur votre accès à nos formations, vous pouvez joindre notre référente Handicap :
Céline Chevallier par courriel à formations@councelling.fr ou au 02 52 35 20 74.

Siège social : 75 Bd Haussmann 75008 PARIS – Tél : 02 52 35 20 74 - www.councelling.fr

SIRET : 820 686 848 00020
N°DA 11756073075 – SAS AU CAPITAL DE 20 000, 00 € - RCS PARIS 820 686 848 – APE 7022Z TVA

INTRACOMMUNAUTAIRE FR 57 820686848