 <p>Les ressources humaines au service de vos performances</p>	REF RH011 Programme : Prévenir et gérer les situations conflictuelles en milieu professionnel	
	Diffusion	Version 002

Public concerné

Toutes personnes souhaitant développer son management et leadership dans ses équipes ou à l'attention des managers

Pré requis

Pas de prérequis spécifique

Objectif pédagogique global

Permettre aux participants d'identifier les mécanismes des situations conflictuelles et de mobiliser des techniques de communication adaptées afin de prévenir, gérer et réguler les conflits dans un contexte professionnel.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les situations à risque et les signaux pré-conflictuels Adopter une posture et une communication adaptées en situation de tension
- Utiliser des outils de gestion de conflit (DESC, techniques de communication)
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de conflit et en tirer des axes de progression

Durée et organisation

Durée : 1 jour – 7 heures

Horaires : 9h/12h30 et 13h30/17h

Organisation : Présentiel / Distanciel / Intra / Inter

Taille du groupe : 4 personnes minimum, 10 maximum

Dates : Tous les 2èmes lundis des mois pairs

Modalités d'organisation

Analyse préalable du besoin :


- Entretien avec le commanditaire
- Questionnaire préalable
- Adaptation des cas pratiques

Positionnement en début de formation

- Questionnaire d'auto-évaluation
- Recueil des attentes
- Sondage interactif

Lieux

Aix en Provence, Venelles, Marseille, Meyrargues

 <p>Les ressources humaines au service de vos performances</p>	REF RH011 Programme : Prévenir et gérer les situations conflictuelles en milieu professionnel	
	Diffusion	Version 002

Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Des adaptations pédagogiques peuvent être mises en place sur demande.

Délai d'accès

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant la session (ou selon organisation interne).
Convocation et questionnaire de positionnement envoyés en amont.

Tarifs

Frais pédagogique compris

INTRA : 1400€ HT

INTER : 350€ HT par jour et par stagiaire

Contact : contact@aidenconseil.com

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques ciblés
- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Analyse de pratiques
- Débriefings collectifs

Moyens techniques

Présentiel : salle équipée, paperboard, supports pédagogiques

Distanciel : plateforme de visioconférence, supports numériques

Modalités d'évaluation

Évaluation en début de formation : questionnaire de positionnement

Évaluation pendant la formation : observation et feedback

Évaluation finale : mise en situation ou quiz


Sanction de la formation

Attestation de formation remise en fin de session.

Moyen d'encadrement (formateur)



Votre intervenante : Elisabeth Wascheul
 24 ans d'expérience en entreprise - 16 ans en tant que
 consultante formatrice indépendante
 Master en Coaching et stratégie du changement
 Formation de formateur
 Formée à : Analyse Transactionnelle, PNL, MBTI, CNV
 Sophrologue et hypnothérapeute

 <p>AIDEN conseil</p> <p>Les ressources humaines au service de vos performances</p>	REF RH011 Programme : Prévenir et gérer les situations conflictuelles en milieu professionnel	
	Diffusion	Version 002

Déroulé / contenu de la formation

Module 1 – Comprendre les mécanismes du conflit

- Identifier les différentes origines des conflits (objectifs, valeurs, besoins, perceptions...)
- Repérer les signaux pré-conflictuels et les situations à risque
- Comprendre les besoins non satisfaits à l'origine des tensions
- Identifier les différents types de conflits (interpersonnel, équipe, client...)

Module 2 – Identifier son fonctionnement en situation de conflit

- Analyser ses réactions et comportements face au conflit
- Identifier ses freins émotionnels et ses automatismes
- Comprendre l'impact des pensées automatiques
- Identifier son style de gestion du conflit

Module 3 – Communiquer et gérer une situation conflictuelle

- Adopter une posture adaptée en situation de tension
- Utiliser les techniques d'écoute active et de reformulation
- Mettre en œuvre la méthode DESC
- Accueillir une demande ou une revendication
- Gérer son stress et ses émotions

Module 4 – Résoudre un conflit et négocier une issue constructive

- Identifier les différentes attitudes en situation conflictuelle
- Construire une solution « gagnant-gagnant »
- Conduire un échange de résolution de conflit
- Favoriser la prise de décision

Module 5 – Transformer le conflit en levier de progrès

- Identifier les enseignements d'une situation conflictuelle
- Comprendre le triangle dramatique
- Développer une communication constructive
- Mettre en place un suivi post-conflit
- Élaborer un plan d'action individuel