



FORMATION MANAGEMENT

Anticiper et gérer les conflits



Formation réalisée en Réalité Virtuelle

OBJECTIF DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques managériales afin d'assurer aux managers des applications directement opérationnelles.

L'objectif de cette formation est d'anticiper les tensions plus ou moins palpables dans votre équipe afin de pouvoir agir sur les conflits rapidement et efficacement.

À l'issue de ce parcours, vous serez capable de :

- Comprendre et identifier les différents types de conflits
- Adopter les bonnes pratiques pour les prévenir et les désamorcer
- Maîtriser les comportements appropriés pour les résoudre

CONTENU

- Le mécanisme des conflits
- Les différents types de conflits
- La détection des conflits naissants
- L'importance de l'écoute active
- La maîtrise de l'accusé-réception
- La méthode ERQO pour désamorcer
- La méthode DESC pour résoudre

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré requis

PUBLIC VISÉ

- La formation s'adresse aux professionnels opérationnels qui endossent ou vont endosser un rôle managérial dans le cadre de leur fonction.

MODALITÉS D'ADMISSION

Aucune.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Simulations et immersion dans des scénarios interactifs afin d'assurer l'acquisition de bons réflexes grâce à l'entraînement et la pratique
 - Débriefing avec un/une coach avec identification des forces et des axes d'amélioration
 - Évaluation à chaque fin de module
 - Complément d'apports théoriques avec le formateur
- + Accès pendant 2 mois illimité à la plateforme de cours - 24h/24 et 7j/7 pour davantage de théorie et de rappels fréquents

LOCALISATION & ACCESSIBILITÉ

- Nous formons en présentiel et en visioconférence sur toute la France
- Nos méthodes pédagogiques et nos modalités d'évaluation sont adaptables au public en situation de handicap

DURÉE DE LA FORMATION

- À déterminer selon les besoins

Planification des modalités de formation à définir avec l'entreprise ou le(s) stagiaire(s)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

En fin de stage :

Questionnaire « qualité » à remplir par tous les stagiaires.

Questionnaire qualité remis au donneur d'ordre.

QCM et Évaluation

→ Remise d'un certificat de réalisation attestant l'acquisition des compétences attendues

→ Remise d'une attestation de formation attestant l'acquisition des compétences attendues

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE

Anticiper et gérer les conflits

THÈME 1 : Le mécanisme des conflits

Contenu du thème :

- Découvrez trois concepts clés de la gestion des conflits à travers trois situations du quotidien.
- Mise en situation

THÈME 2 : Les différents types de conflits

Contenu du thème :

- Analysez trois situations pour comprendre la différence entre un conflit ouvert et un conflit fermé.
- Mise en situation

THÈME 3 : La détection des conflits naissants

Contenu du thème :

- Identifiez les signaux faibles d'un conflit naissant afin d'apaiser les tensions le plus tôt possible.
- Mise en situation

THÈME 4 : L'importance de l'écoute active

Contenu du thème :

- Entraînez-vous à l'écoute active pour désamorcer, pendant que c'est encore possible, un conflit naissant.
- Mise en situation

THÈME 5 : La maîtrise de l'accusé-réception

Contenu du thème :

- Exercez-vous à l'accusé de réception pour désamorcer, pendant que c'est encore possible, un conflit naissant.
- Mise en situation

THÈME 6 : La méthode ERQO pour désamorcer

Contenu du thème :

- Exercez-vous à la technique ERQO, afin de comprendre votre interlocuteur. Cette méthode privilégie l'empathie et permet de désamorcer, pendant que c'est encore possible, un conflit ouvert.
- Mise en situation

THÈME 7 : La méthode DESC pour résoudre

Contenu du thème :

- Entraînez-vous à la résolution de conflit avec la méthode DESC quand les techniques de prévention par la communication constructive et non-violente ne suffisent pas.
- Mise en situation

THÈME 8 : Évaluation et bilan

Contenu du thème :

- Testez vos connaissances en répondant à des questions clés et débriefez avec la coach.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès à la formation est de 2 à 3 semaines après validation de votre dossier.

Planification des modalités de formation à définir avec l'entreprise ou le(s) stagiaire(s).

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Autofinancement
- OPCO
- La Région
- Pôle Emploi
- L'entreprise

TARIFS (SUR DEVIS)



infos@afformation.fr

04 51 00 93 51
