

**1 jour
soit 7 h****Accessible
à tous**

POUR QUI ?

Tout public : manager, hiérarchique ou transversal, ou chef de projet

FINALITÉS

Parce qu'une bonne interaction est indispensable pour développer et maintenir une communication positive. De celle-ci peut dépendre l'avancée des missions, la motivation, l'adhésion au changement ou encore les résultats des collaborateurs. Apprendre à maîtriser les outils de communication est essentiel pour atteindre son objectif et mettre de côté son ego.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Définir et identifier un conflit
- ▶ Identifier conflit interpersonnel et conflit d'équipe
- ▶ Préserver la relation pour atteindre ses objectifs
- ▶ Réguler le conflit pour le transformer en opportunité

Prérequis

- ▶ Sans prérequis

Conditions d'intervention

- ▶ Modalités de formation : Présentiel ou Distanciel
- ▶ Rythme : continu ou séquentiel
- ▶ Effectif mini - maxi : inter (entreprise) 3 à 8 / intra (entreprise) 3 à 8

Équivalences et passerelles

- ▶ Sans équivalence et passerelle

NOS FORMATEURS

- ▶ Formation animée par un consultant bénéficiant d'une expérience conséquente au sein de différents groupes. Nos consultants sont formés aux techniques d'animation et de formation et interviennent dans tous types de structures.
- ▶ Pendant 6 mois le stagiaire a la possibilité de contacter le formateur sur la mise en applications des acquis de formation dans son milieu professionnel.

PROGRAMME DE LA FORMATION**1****APPRÉHENDER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLIT****1.50 h**

- ▶ Définir les types de conflit
- ▶ Analyser les situations conflictuelles
- ▶ Faire la différence entre le fond et la forme

2**IDENTIFIER L'ORIGINE DU CONFLIT****2 h**

- ▶ Connaître ses valeurs face au conflit
- ▶ Clarifier votre ressenti lors d'un conflit
- ▶ Sortir des jeux psychologiques

3**S'ENTRAÎNER À GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES****2 h**

- ▶ Se préparer aux situations complexes et conflictuelles
- ▶ Poser son cadre de fonctionnement et ses besoins
- ▶ Apprendre à gérer une médiation

4**ANTICIPER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES****1 h**

- ▶ Prévenir les conflits par l'observation de son comportement et des autres
- ▶ Accueillir les désaccords pour mieux rebondir
- ▶ Transformer une situation difficile en motivation d'équipe

5**ÉTABLIR SON PLAN D'AMÉLIORATION DE LA GESTION DE CONFLIT****0.50 h**

Modalités pédagogiques

- ▶ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ▶ Échanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ▶ Mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes

Nature de la validation

- ▶ La formation dispensée sera récompensée par la remise d'un certificat de réalisation (nature, dates, durée, objectifs de la formation suivie)

Outils pédagogiques et techniques

- ▶ Locaux respectant les critères d'Établissements recevant du Public (ERP) en terme de taille, disposition et équipement de la salle
- ▶ Paper board, vidéoprojecteur, prise de branchement pour matériel informatique (PC, enceintes, ...)
- ▶ Remise d'un support pédagogique à la fin du stage

Modalités du suivi de formation

- ▶ Auto-évaluation proposée en fin de formation pour mesurer le niveau de connaissances, la satisfaction et l'utilité perçue de la formation. Dans ce cadre, le participant donne son appréciation sur :
- ▶ Le contenu (respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus, ...)
- ▶ L'animation (expertise du consultant sur le sujet, relations avec le groupe...)
- ▶ La pédagogie (équilibre entre les apports théoriques et pratiques...)
- ▶ La logistique (état des salles, qualité des supports pédagogiques...)
- ▶ La mise en œuvre envisagée (plan d'actions...)

RÉFÉRENTS

- ▶ Responsable Formation : **Dominique VALADON** - dvaladon@artus-rh.com - Tél : 06 69 15 99 70
- ▶ Référent administratif, handicap et technique : **Coralie MOYER** - cmoyer@artus-rh.com
Tél : 06 69 04 38 82
- ▶ Référent pédagogique : **Nathalie MAUJOIN** - nmaujoin@artus-rh.com - Tél : 07 61 99 43 10

ACCESSIBILITÉ

- ▶ Processus précis et concret : identification d'un potentiel handicap – détermination de la typologie du handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel) – mise en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire. L'ensemble des étapes est réalisé par le chef de projet avec l'assistance de la référente pédagogique handicap : **Coralie MOYER** – cmoyer@artus-rh.com – Tél : 06 69 04 38 82

- ▶ Respect de la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.
- ▶ Vous trouverez via le QR code toutes les conditions d'accès d'Artus RH



Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.