

## Programme détaillé de l'action de formation

### Management & efficacité professionnelle

## ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

**Durée :** 14 Heures – 700 €

#### Prérequis :

Aucun Prérequis. Un diagnostic est réalisé en amont de la formation afin de définir vos objectifs et d'appréhender vos problématiques.

Ouvert à toute personne souhaitant s'initier aux bases de la communication.

L'approche étant très participative, elle demande à se prêter à des exercices où l'engagement est nécessaire

#### Bénéficiaires :

Salariés, cadres, dirigeants, demandeurs d'emploi, titulaires CPF, intra et entrepreneur

#### Modalités :

##### Formation entièrement à distance

Alternant visioconférence, coaching et E-learning

10 périodes de Visio + Coaching + E-learning

### Descriptif

#### Comment transformer les affrontements en opportunités

Que ce soit dans le cadre professionnel ou dans la sphère privée, les conflits font partie de notre existence. En entreprise, ils peuvent, en dégradant les relations interpersonnelles, perturber la productivité, faire baisser la motivation et menacer l'atteinte des objectifs. Comment mieux détecter les tensions pour prévenir les relations difficiles ? Quel comportement adopter pour limiter les risques de querelles ? Quelle stratégie choisir pour résoudre un conflit et rétablir une bonne entente ?

**Conseil pour suivre une formation en Classe virtuelle**

**Pensez à votre confort, chouchoutez-vous !**

**Installez-vous dans un endroit calme avec une lumière adaptée pour votre écran et une boisson (sans alcool bien sûr 😊)**

**Prévoir un ordinateur avec webcam et micro ou mieux encore un casque**

**Une connexion internet de qualité**

**Pensez à utiliser les outils pour la prise de parole et à éteindre votre micro quand vous ne vous exprimez pas**

### Objectifs

- Apprendre à réagir de façon constructive face à un conflit
- Savoir repérer les sources de conflits afin de pouvoir agir à temps
- S'approprier des techniques pour mieux gérer, voire éviter, les conflits

### Programme Pédagogique

1. Définitions des conflits
2. Typologie des conflits, leurs origines, les niveaux et les stades d'évolution
3. Les différents types de comportements, les identifier et les comprendre
4. Analyse des visions et perceptions divergentes des protagonistes
5. Apprendre à communiquer efficacement pour désamorcer les tensions
6. Moyens à mettre en œuvre pour anticiper les conflits
7. Stratégies de résolution de conflits
8. Travaux pratiques sur la base de cas concrets des participants

#### Evaluation tout au long du parcours :

Expérimentations en groupe, exercices individuels et en sous-groupes,  
Partage d'expériences, jeux de rôles, possibilité d'utiliser la vidéo



## Moyens pédagogiques

### NOTRE APPROCHE :

Approche active intégrant exposés théoriques, démonstrations, jeux de rôle, mises en situation issus du quotidien et partage des apprentissages en groupe. Les cours se veulent participatifs et amènent les apprenants à partager/transmettre et apprendre de leur expérience. L'ensemble se déroule dans une dynamique de groupe, permettant l'expression de chacun.

### PROFILS DE FORMATEURS :

- Les formateurs en management & efficacité professionnelle ayant une expérience terrain
- Optimum Formation veille à ce que les membres de son équipe assurent une veille continue des outils et méthodes pédagogiques. Nos formateurs ont tous une expérience du monde professionnel de l'industrie et des services et en ont intégré les exigences et les spécificités.
- Expérimentés dans le milieu de la formation d'adultes et de du coaching, nos formateurs se veulent pragmatiques, afin de permettre à chacun d'appliquer les contenus enseignés concrètement sur le terrain.

### SUIVI DE L'EXÉCUTION DE L'ACTION

Feuilles de présence signées par le stagiaire et le formateur par séance de formation,

Une attestation de formation sera remise en fin de module.

Evaluation de satisfaction en fin de formation.

Certification en fonction des parcours suivis

## Conditions de succès de l'opération

Notre expérience de ce type d'intervention et d'acquisition des compétences nous permet de vous proposer une méthode optimale qui repose sur les conditions de réussite suivantes :

Les facteurs clés de succès :

- Animation de façon interactive avec de nombreuses mises en pratique.
- Définition d'un objectif SMART en début de formation, c'est-à-dire d'un objectif spécifique, mesurable, acceptable, réaliste, temporellement défini.
- Définition d'un rythme permettant de progresser grâce à une alternance entre les différents modules de formations et la mise en pratique sur le terrain.
- Respecter une logique pédagogique d'intégration et de progression. A ce titre un rythme de formation est préconisé dès l'entrée en stage afin de permettre une acquisition optimale des connaissances ainsi toute modification peut avoir des conséquences sur l'atteinte de l'objectif.
- Aller à l'essentiel et être opérationnel permet une mise en pratique rapide, réelle et durable.

## Valeur ajoutée pour l'individu

Une reconnaissance sociale et professionnelle :

- Maintenir et développer son employabilité.
- Accroître une aisance dans ses fonctions : accéder à davantage de responsabilités.
- Être reconnu dans ses fonctions.
- Devenir acteur de son parcours professionnel et personnel

## Valeur ajoutée pour l'entité bénéficiaire

- Reconnaître et valoriser les compétences internes.
- Motiver et fidéliser ses équipes.
- Favoriser la satisfaction des salariés en leur donnant des outils qui leur permettront de réussir leur mission et d'évoluer professionnellement.

