

PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les conflits

Durée de la formation

14 heures

Modalités et délai d'accès à la formation

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à réception des documents contractuels signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

Code 100 - Formation générale

Lieu de formation :

ISEAH FC
Metz 20 rue Joséphine Caye
57070 METZ ou dans vos locaux

Nombre de Participant(s) :

De 1 à 10 participants

Prérequis :

Si formation à distance, avoir un ordinateur fonctionnel muni d'un micro, d'une webcam et d'une connexion internet. Savoir lire, écrire et comprendre le français.

Public visé :

Salariés, managers, responsables d'équipe, médiateurs internes, collaborateurs en contact avec le public, ou toute personne souhaitant développer ses capacités à prévenir, gérer et résoudre des conflits au travail.

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins afin d'évaluer ses compétences

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse fc@iseah.fr ou au 07.88.79.31.16).

Objectifs de la formation et compétences visées :

- Les différents types de conflits et leurs causes
- Anticiper et identifier les comportements générateurs de conflits
- Connaître les techniques de désamorçage des conflits
- Savoir gérer les conflits au sein de l'équipe

Modalités d'évaluation :

- Les acquis théoriques et pratiques sont évalués tout au long du parcours de formation
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours
- Test des pré-requis et des acquis

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :

Moyens techniques et pédagogiques :

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Passerelles, Suite de parcours :

MBTI, HERMANN, les fondamentaux du management, leadership management, leadership et management, management d'équipe...

Débouchés :

- Manager ou responsable d'équipe maîtrisant la gestion des tensions
- Médiateur interne ou référent relations sociales
- Chargé de prévention des risques psychosociaux
- Coordinateur d'équipe ou chef de projet amené à gérer des interactions complexes

PROGRAMME DE FORMATION

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS	Comprendre et anticiper les conflits • Identifier les différents types de conflits (personnels, interpersonnels, organisationnels) • Analyser les causes profondes : communication, valeurs, culture, pouvoir • Reconnaître les comportements et signaux précurseurs de tensions Communiquer pour désamorcer • Principes de la communication non violente • Techniques de résolution : écoute active, reformulation, expression assertive • Méthodes pour désamorcer les conflits et prévenir l'escalade Gérer les conflits au sein d'une équipe • Mettre en place des règles et procédures de gestion constructive • Utiliser la négociation, la médiation et le dialogue pour trouver des solutions • Favoriser un climat de confiance et un fonctionnement collectif apaisé	14h00
--	--	---------------------