



PROGRAMME DE FORMATION MANAGEMENT & LEADERSHIP

Intitulé

Prévenir et gérer les conflits

Public visé

Managers tous niveaux souhaitant développer des compétences en prévention et gestion de conflits pour favoriser un environnement harmonieux et productif au sein de leur équipe.

Prérequis

- Matériel informatique et connexion internet dans le cadre des formations en distanciel et présentiel chez le client.
- Une évaluation est à réaliser en amont de la formation permettant d'identifier les compétences de l'apprenant ainsi que ses objectifs de formation.

Durée et modalités d'accès

Selon la modalité de dispensation de la formation :

- Classe virtuelle individuelle : 8H - SS-ML-GC
- Classe virtuelle collective : 14H
 - En intra-entreprise - SS-ML-GCCRA
 - En inter-entreprise - SS-ML-GCCER
 - Dispensée soit à distance, soit en présentiel (2 jours)

Nous contacter pour toute autre durée.

Financement

- Tarifs : nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé.
- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences, par les OPCO et dans le cadre du CPF sous réserve d'éligibilité et d'être associées à une certification.

Thème de la formation

Visé à développer les compétences nécessaires pour prévenir, gérer et résoudre les conflits au sein d'une équipe de travail en tant que manager.

Certification

- Optionnel : passage de la certification par l'Institut François Bocquet.

Objectifs

- Connaître les différents types de conflits et leur cause.
- Anticiper, savoir identifier les comportements générateurs de conflits.
- Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe.
- Promouvoir un environnement de travail harmonieux et efficace.



Contenu Pédagogique

- ▶ **Connaître les différents types de conflits et leur cause**
 - Expliquer les notions de problème, tension et conflit
 - Identifier et analyser les différents types de conflits et leurs causes
 - Évaluer les étapes et les facteurs amplificateurs liés à chaque type de conflit
 - Appréhender les enjeux et les conséquences pour une compréhension approfondie
- ▶ **Anticiper, savoir identifier les comportements générateurs de conflits**
 - Reconnaître les comportements conflictuels
 - Identifier les Personnes Hautement Conflictuelles (PHC) et leurs caractéristiques
 - Distinguer entre les attitudes de victime, persécuteur et sauveur
 - Prévoir les signes précurseurs et anticiper les conflits
 - Adopter une approche préventive
- ▶ **Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe**
 - Détecter les signaux annonciateurs des divers types de conflits
 - Utiliser des outils pour désamorcer les conflits latents
 - Intervenir en tant que médiateur neutre en posant des questions et en écoutant activement
 - Proposer des alternatives et favoriser la résolution durable des conflits
 - Traiter les conflits plus intenses avec des méthodes professionnelles
- ▶ **Promouvoir un environnement de travail harmonieux et efficace**
 - Instaurer une culture préventive des conflits
 - Créer un climat de confiance et de communication ouverte
 - Soutenir la résolution constructive des conflits



Moyens pédagogiques et techniques

- Parcours pédagogique en face à face à distance avec un formateur expert.
- Programme personnalisé en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation récupérés depuis l'espace apprenant.
 - Phase de pré-learning : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques proposés dans le support de cours.
 - Phase de mise en pratique : durant le cours, mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires pour s'exprimer en contexte.
 - Phase de transfert et de consolidation des acquis : travail en autonomie
- Formation ponctuée d'auto-évaluation pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.
- Des ressources pédagogiques additionnelles sont proposées pendant et après la formation :
 - Un quiz de validation des acquis permettant à l'apprenant de s'auto évaluer à la fin de chaque session.
 - Une fiche focus reprenant les points saillants du programme de formation à mémoriser (principe du « vade-mecum »).
 - Un portfolio de ressources multimédia pour approfondir certains points du programme et élargir sa perception des sujets grâce à une approche plus holistique.

Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- Formation personnalisée et adaptée au profil et attentes de l'apprenant animée par un formateur dédié.
- Audit de début de formation : évaluation préalable des compétences et recueil de besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM.
- En amont de la formation : le formateur analyse à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant, pour adapter les cours dispensés.
- Lors de chaque session : explication des concepts, discussions, débats, études de cas et jeux de rôles via le support de formation.
- À l'issue de chaque session : compte-rendu rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- Tout au long du parcours de la formation : coaching continu, suivi et conseil par le formateur.
- En fin de parcours : un bilan de fin de formation correspondant aux compétences acquises est rédigé par le formateur.
- Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de formation LearnPerfect.



Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par un formateur tuteur ayant une expérience de plusieurs années dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à leurs apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le service relation client : gestion du planning (planification et reports des cours), rappels des sessions par mails et sms, mails d'alertes pour chaque session manquée et relance pour planifier sa formation et ainsi assurer un suivi dans son parcours. Le service relation client est joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail relationclient@learnperfect.fr ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65.
- L'apprenant peut également contacter le service qualité pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : suiviquality@learnperfect.fr.
- Un service support est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 62 tout au long du parcours de formation.

Délais d'accès

- L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés dès réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

Accessibilité aux personnes handicapées

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour toute question ou demande à ce sujet.

Tarifs

- Nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé.

Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.