



**Programme de formation
Anticiper et gérer les conflits**

Nb de participants maximum possible :1
Nb de participants minimum1
Durée du module : 2 jours soit 14 heures

Prénom, Nom et qualification de l'intervenant :
Alexandra INDERCHIT
Coach certifiée et formatrice DISC certifiée

MATERIEL A PREVOIR : Salle, Chevalet ou/et tableau.

PUBLICS : Tous publics

Participants

**Professionnels souhaitant
prévenir et résoudre les conflits**

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Tarifs 2023 :

Formation sur mesure
Intra entreprise : demander un
devis

Encadrement

Vis-à-vis du participant

_Support remis pendant la
formation
– Évaluation à chaud en fin de
formation avec et sans le
formateur pour laisser la
possibilité de dire les écarts et les
difficultés rencontrées

Vis-à-vis de la formatrice

– Point en amont de la formation
avec restitution du besoin client
– Point en fin de journée de
formation, recueil des
impressions, régulation sur les
autres journées en fonction de
l'évolution pédagogique
– Évaluation à chaud en fin de
formation, , débriefing sur l'écart
éventuel, formalisation d'une
régulation sur les points soulevés
– Évaluation à froid effectuée
auprès du stagiaire avec
transmission au formateur pour
analyse et dans un but d'évolution
continue

OBJECTIF EN TERME DE COMPETENCES A ACQUERIR

- Identifier les situations conflictuelles
- Communiquer de façon adéquate en situation conflictuelle
- Utiliser les outils adaptés en situation de conflit

CRITERES DE PERFORMANCE (objectifs pédagogiques)

Le participant sera capable de :

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Comprendre les processus afin d'éviter que les conflits ne surgissent
- Repérer ses points forts et axes de progrès pour gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Elaborer des compromis réalistes et des stratégies communes
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance

PROGRAMME

Repérer et distinguer : problème-tension-crise-conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les signes avant-coureurs
- La dynamique conflictuelle
 - Les potentiels + et – du conflit
- Déterminer les conséquences d'un conflit
Travaux pratiques : Tests, bilans, analyses à partir d'expériences

Repérer les différents types de conflits

- Les différents niveaux de conflits
- Les conflits Interpersonnels :
 - Les conflits hiérarchiques
 - Les conflits intuitifs
 - Les conflits de valeurs
 - Les conflits intergénérationnels

Moyens pédagogiques et techniques

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels, **des méthodes innovantes** favorisant l'apprentissage et l'intégration des connaissances. **Coaching intégré.**

• Une feuille d'émargement par journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

Nature de la formation

Formation en présentiel et distanciel

Nature de l'action

Développement des compétences

Modalités d'évaluation

- L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps)

- A l'issue de chaque stage, AICoaching Formation Conseil fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé.

Validation des acquis

Une attestation de suivi de formation et des compétences acquises sera remise au participant.

Lieux : A déterminer

Horaires : 8h30-12h/13H00-16h30

Compétences du formateur

- Certification de **formateur pour adultes et public en difficulté**

- Certification de **coach professionnel**

- Certification de **qualité conforme à la réforme de la formation professionnelle (ICPF&PSI)**

- Certification **DISC**

- Formée à l'**ADVP**

Contacts :

Alexandra INDERCHIT
AICoaching, Formation, Conseil
2 rue Xavier de Maistre
73160 Cognin
alexandra.inderchit@outlook.fr
alexandrainderchit.com
06/28/23/77/37

- Les conflits organisationnels :
 - Les conflits intragroupes
 - Les conflits intergroupes

Travaux pratiques :

Tests, bilans, analyses à partir d'expériences

Être présent face au conflit

- Répondre au conflit :
 - Fuite, soumission, agression, manipulation,
 - Affirmation de soi : assertivité
 - Quel comportement adoptez-vous ?
- Être présent :
 - Aisance verbale, autorité, séduction personnelle
- Être aux autres :
 - Besoin d'inclusion, besoin de contrôle, besoin d'affection
- Gérer son stress
 - Action et inhibition

Travaux pratiques :

Tests, bilans, analyses à partir d'expériences, coaching

Savoir se comporter / la confrontation

- Se taire et écouter : la force du silence :
 - L'écoute sincère, les outils du dialogue
- Le langage non verbal
- Adopter les bonnes attitudes face au conflit
- Les différents profils de contradicteurs

Travaux pratiques :

Tests, bilans, analyses à partir d'expériences, coaching

L'après conflit...

- Les 6 issues au conflit :
- Sortir du conflit

Travaux pratiques :

Tests, bilans, analyses à partir d'expériences, coaching

Communiquer en situation de conflit

- La communication non-violente CNV
 - Méthode Jacques Salomé « ESPERE »
 - Le message « JE » : bienveillance et empathie
 - Méthode GORDON « gagnant/gagnant »
- La méthode « DESC »
- Les techniques de questionnement
- Les clés d'une Communication Positive
 - La boussole de la communication

Travaux pratiques :

Tests, bilans, analyses à partir d'expériences, coaching