

100%

FORMATION

Découvrez les nouveautés
du dispositif 2018 - 2019

100 %

FORMATIONS

- ♦ PRÉSENTIELLES
- ♦ DIGITALES TUTORÉES
- ♦ CLASSES VIRTUELLES
- ♦ BLENDED LEARNING

FORMATS VARIÉS

- ♦ CONTINUS
DISCONTINUS
- ♦ EN CENTRE
DE FORMATION
- ♦ EN ENTREPRISE

FORMAT DE LA FORMATION

Formation en présentielle discontinue : 2 jours à 3 semaines d'intervalle

14 heures de formation en présentiel

+ 2 heures de formation en distanciel avec un tuteur (avant la formation, entre les 2 journées et suite à la formation) : auto-diagnostic (0,5h) + décryptage d'un conflit professionnel vécu en tant qu'acteur ou spectateur (1h) + formalisation du plan d'actions (0,5h)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Repérer et diagnostiquer les différents types, niveaux et sources de conflits

Identifier les solutions de régulations et les comportements adéquats pour sortir des conflits

Savoir rétablir une communication positive, gagner en efficacité dans la gestion de conflits en maintenant sa légitimité managériale

PRÉ REQUIS

Au moins 2 ans d'expérience en encadrement direct d'un ou plusieurs collaborateurs

DURÉE

16 heures : 14 heures (2 jours) en présentiel + 2 heures en distanciel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

J1 MATIN :

ORIGINES ET HISTOIRES DES CONFLITS

- Les différents types et sources des conflits
- Les sources liées au fonctionnement du collectif
- Les sources d'origine psychologique
- L'utilité sociale du conflit ou l'indispensable régulation

COMPRENDRE LE CONFLIT

- Le cycle de vie du conflit
- Attitudes et phénomène de propagation
- Outils d'analyse du conflit :
 - Le profil historique du conflit
 - L'arbre des causes du conflit
- Préserver son objectivité par le non jugement et la neutralité

J1 APRES-MIDI :

LA PREVENTION DES CONFLITS

- Comprendre les fonctionnements individuels et collectifs
- Les réactions de collaboration ou de confrontation
- Rôle et influence de l'émotion dans le conflit
- Identifier et dépasser les non-dits
- Technique et pratique du feedback

J2 MATIN :

LA GESTION DES CONFLITS

- Processus de résolution en 5 étapes
- Utiliser les clés d'une communication efficace
- Susciter l'implication dans la résolution du conflit
- Les outils de gestion des conflits en entreprise :
 - De la médiation à la négociation
 - Le recours hiérarchique ou l'arbitrage
 - Techniques de retour au calme

J2 APRES-MIDI :

SUIVRE LA RESOLUTION D'UN CONFLIT

- Organiser le suivi de la résolution du conflit
- Adapter sa conduite en fonction des personnalités :
 - Savoir prendre en charge une personnalité affirmée
 - Maintenir attention et vigilance face à une personnalité réservée
- Se préserver soi et sa posture de manager : savoir solliciter de l'aide et alerter les bons acteurs de l'entreprise

LIEU

En inter-entreprises : Bourg en Bresse (01), Nice (06), Troyes (10), Carcassonne (11), Aix-en-Provence (13), Caen (14), Angoulême (16), La Rochelle (17), Brive (19), Valence (26), Evreux (27), Louviers (27), Chartres (28), Brest (29), Quimper (29), Nîmes (30), Toulouse (31), Bordeaux (33), Montpellier (34), Rennes (35), Tours (37), Grenoble (38), Saint Etienne (42), Nantes (44), Orléans (45), Cahors (46), Cherbourg (50), Saint Lô (50), Reims (51), Nancy (54), Vannes (56), Metz (57), Thionville (57), Lille (59), Dunkerque (59), Beauvais (60), Alençon (61), Calais (62), Clermont-Ferrand (63), Pau (64), Perpignan (66), Strasbourg (67), Mulhouse (68), Lyon (69), Mâcon (71), Le Mans (72), Chambéry (73), Annecy (74), Paris (75), Rouen (76), Le Havre (76), Dieppe (76), Melun (77), Versailles (78), Amiens (80), Albi (81), Montauban (82), Toulon (82), Avignon (84), Créteil (84), Poitiers (86), Epinal (88), Evry (91), Levallois-Perret (92), et Cergy (95).

En intra-entreprise : sur l'ensemble du territoire national (hors DOM-TOM).

ÉVALUATION

Questionnaire sur la plateforme pédagogique FOAD pour valider les concepts + livraison de travaux en ligne (seul ou en groupe)

Badges numériques délivrés par le tuteur

CONTACTS

Déborah VOISIN, Gestionnaire Administrative, a la responsabilité de la coordination administrative de l'action

dv@semafor.fr / 02 35 81 17 49