

FICHE 14. LA GESTION DES CONFLITS

 **DURÉE CONSEILLÉE** : une journée

 **PRIX** : nous consulter

 **PRÉREQUIS (CONNAISSANCES)** : Aucun

 **POUR QUI ?** : Manager et responsable de projets

Nous vous invitons à nous communiquer toutes spécificités individuelles (par exemple un handicap ou situation de handicap) pouvant nécessiter une adaptation de la formation.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES GENERAUX DE LA FORMATION

- COMPRENDRE ET DÉFINIR LES SITUATIONS DE CONFLIT
- IDENTIFIER LA POSTURE A ADOPTER SELON LA NATURE DU CONFLIT
- CONNAÎTRE LES ÉLÉMENTS CLÉS D'UNE NÉGOCIATION RÉUSSIE
- CONNAÎTRE LES ÉLÉMENTS CLÉS D'UNE MÉDIATION RÉUSSIE

Les objectifs pédagogiques opérationnels sont détaillés dans le programme par module.

PROGRAMME (ADAPTABLE SUR MESURE SELON VOS ENJEUX ET BESOINS*)

AVANT :

Autodiagnostic, recueil des attentes préliminaires et documents de préparation multiformats (exemples : vidéos, infographies, ...).

PENDANT :

MODULE 1 : IDENTIFIER LA NATURE DU CONFLIT

- Connaître les typologies de conflit
- Identifier les causes potentielles de conflit
- Savoir évaluer les enjeux et conséquences
- Pouvoir repérer les signes précurseurs, éléments déclencheurs et phénomènes amplificateurs

 **Activité** : Analyse vidéo d'un cas pratique

MODULE 2 : POSTURE GENERALE POUR FAIRE FACE AU CONFLIT

- Savoir anticiper les conflits latents
- Identifier les attitudes conflictuelles : victime, persécuteur et sauveur
- Pouvoir déceler, accueillir, faire verbaliser les demandes, attentes et émotions
- Pouvoir adopter une posture d'assertivité
- Savoir se positionner en tant que négociateur ou médiateur

 **Activité** : Autodiagnostic de ses forces et axes de vigilance

***PARLONS ENSEMBLE DE VOTRE PROJET, CONTACTEZ-NOUS :**

PAR EMAIL : 
CONTACT@EKILIBRE-CONSEIL.COM

PAR TÉLÉPHONE : 
01.53.45.54.21

VIA NOTRE SITE INTERNET : 
<https://ekilibre-conseil.com/>

MODULE 3 : METHODES DE NEGOCIATION

- Connaître les définitions et objectifs de la négociation
- Identifier le rôle et posture du négociateur
- Connaître les 4 étapes méthodologiques d'une négociation

**Activité** : Mise en situation de négociation**MODULE 4 : METHODE DE MEDIATION**

- Connaître les définitions et objectifs de la médiation
- Identifier les qualités du médiateur « arbitre et facilitateur »
- Connaître les techniques de médiation par le questionnement (ouvert, stimulant, vague...)
- Connaître les 5 étapes de la médiation

**Activité** : Analyse d'une médiation en vidéo**APRÈS :**

Accès privilégié à l'espace Ekilibre Académie pour consulter vos documents à remplir, les supports de formation et notre section « pour aller plus loin » pour approfondir vos connaissances.

EVALUATION ET ATTESTATION DE LA FORMATION :

- ✓ Evaluation des acquis (Test QCM, cas pratique, mise en situation, étude de cas)
- ✓ Evaluation de la satisfaction à chaud (questionnaire individuel et note de synthèse pour le groupe)
- ✓ En option : Evaluation à froid
- ✓ Attestations : des acquis et de suivi pour chaque participant

L'EXPERIENCE EKILIBRE ACADEMIE, C'EST AUSSI :

- Une approche pédagogique adaptée à une formation active et participative.
 - Des formateurs passionnés, experts et à votre écoute.
 - Des formations qui placent l'apprenant au cœur du processus d'apprentissage.
- ➔ Permettant un taux de réussite de 100 %

LES OPTIONS :

- Durée de la formation ajustable
 - Format également disponible en anglais
 - Consolidation des apprentissages par la mise en œuvre d'ateliers de retour d'expérience à 3 mois
 - Format adaptable en 100% distanciel et interactif
 - Formation mixte (Présentiel et distanciel)
- ➔ En cas de format distanciel : nécessité de disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

**SOMMAIRE*****PARLONS ENSEMBLE DE VOTRE PROJET, CONTACTEZ-NOUS :**

PAR EMAIL : ✉
CONTACT@EKILIBRE-CONSEIL.COM

PAR TÉLÉPHONE : ☎
01.53.45.54.21

VIA NOTRE SITE INTERNET : 🌐
<https://ekilibre-conseil.com/>