

● **Nature de l'action**

Acquisition, Entretien ou Perfectionnement des connaissances

● **Personnel concerné**

Toute personne qui encadre et anime une équipe de travail.

● **Pré requis**

Connaître et maîtriser les fondamentaux de l'animation d'équipe ou avoir suivi le module « Manager une équipe au quotidien – niveau 1 »

● **Objectifs pédagogiques**

Être capable de :

1. Identifier les prémisses de conflits
2. Gérer et anticiper les conflits
3. Traiter le conflit
4. Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle

● **Mode d'évaluation**

Une évaluation qualitative de la formation est complétée par les participants en fin de stage.

● **Méthode pédagogique**

- À partir de l'écoute des situations professionnelles et des attentes de chaque participant, l'intervenant développe une pédagogie active et participative
- Les exercices permettent à chaque participant de s'approprier les techniques et de faire évoluer ses pratiques pour gagner en efficacité
- Chaque participant travaille ses axes de progrès et de capitalise ses points forts

● **Modalités et délais d'accès**

Modalités d'accès : Entretien téléphonique et/ou rendez-vous physique

Estimation du délai d'accès : de 7 jours à 1 mois.

● **Modes d'évaluation**

Une évaluation qualitative de la formation est demandée aux stagiaires en fin de stage.

● **Sanction de la formation**

- Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.
- Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis.

● **Durée et rythme**

2 jours, à raison de 7 heures par jour.

● **Accessibilité aux personnes handicapées**

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap

● **Contact** Cynthia PEBOSCQ au 07 57 10 15 23

cynthia.peboscq@asfo.fr

PROGRAMME

▪ **Différencier problème, tension, crise et conflit**

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il éviter le conflit ?
- Quelles sont les principales sources de conflit ?
- Caractériser la nature et le niveau du conflit pour déterminer la stratégie à mettre en oeuvre

▪ **Analyser les différents types de conflits : structurels, inter ou intra groupes, interpersonnels**

- Identifier les causes des conflits
- Comprendre la stratégie des différents acteurs en jeu dans le conflit
- Déterminer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation

▪ **Gérer les conflits**

- Comprendre comment l'individu construit le conflit
- Adopter des attitudes, des comportements qui favorisent la confiance
- Les méthodes et outils
- Réguler et traiter les transgressions
- Faire respecter les règles du jeu
- Jouer un rôle de médiateur ou faire appel à un médiateur

▪ **Anticiper les conflits**

- La genèse des conflits et les signes avant coureurs
- Comprendre les mécanismes de détérioration du climat
- Comment préserver et maintenir un bon climat social au sein de son équipe ?