

Date de mise à jour : 02/01/2023

Fiche Programme

Gérer les situations conflictuelles

Résumé du programme

Appréhendez les techniques de base de la communication et trouver des pistes pour les mettre en application au sein d'un groupe difficile.

Profil des stagiaires

Formateur ou manager/coordonateur d'équipe, Responsable pédagogique

Si vous avez des besoins spécifiques nous sommes à votre écoute, contactez-nous au 09.54.80.92.13 afin de connaître les conditions d'accessibilité à cette formation.

Prérequis :

Aucun

Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel.

Délais d'accès :

La durée estimée entre la demande et le début de la formation est variable entre 1 et 2 mois en fonction de la demande et des modalités de prises en charge.

Méthodes mobilisées :

Méthode de formation active avec apports de connaissances et mises en situation, exercices.

Nombre de participants : maximum 10

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les interlocuteurs difficiles
- Détecter les facteurs déclenchants d'une situation conflictuelle ou difficile
- Relativiser la difficulté de la situation et apporter une vision objective
- Désamorcer l'effet de groupe
- S'affirmer et communiquer de façon constructive

Contenu de la formation :

Un questionnaire en amont de la formation sera envoyé aux participants afin de cibler au mieux leur(s) besoin(s) sur la thématique abordée.

Comprendre le conflit

- Distinguer les concepts de conflits, violence, agressivité, incivilité
- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre le rôle des émotions
- Identifier les différentes étapes du conflit

Appréhender le poids de l'environnement

- Identifier les différents profils au sein du groupe
- Appréhender les spécificités du contexte et du public concerné

Travailler sur soi pour maîtriser efficacement la gestion de conflits

- Connaitre ses réactions en situation de conflit
- Techniques de gestion des émotions
- Développer son assertivité

Remédier au conflit de manière efficiente et constructive

- Maîtriser les stratégies d'intervention possibles
- Utiliser les techniques de communication verbale et non verbale, de questionnement et d'écoute active pour communiquer avec aisance
- Lever les incompréhensions
- Désamorcer l'effet de groupe
- Instaurer un climat de confiance et favoriser le retour à une situation apaisée
- Anticiper les situations difficiles

Résultats attendus à l'issue de la formation :

Être capable de résoudre une situation conflictuelle dans le cadre d'une action de formation et de favoriser le retour à un climat de confiance.

Modalités d'évaluation :

Les connaissances sont évaluées en fin de stage par une étude de cas et des mises en situation.

APSFE
160 Rue Pierre Fallion
69140 RILLIEUX-LA-PAPE



Tarif :

| INTER | INTRA |
|---|-------------------------------|
| 500 € NET TVA la journée <u>soit un total de</u> <u>1000 € NET TVA pour les 2 jours.</u> | Nous consulter pour un devis. |

Contact Formation Continue APFSE :

Anne Passelaigue – Chargée de formation
annepasselaigue@apsfe.fr
07.88.18.77.15