



ANTICIPER ET RESOUDRE LES CONFLITS

Gérer les tensions professionnelles

Objectif général :

Acquérir les compétences nécessaires pour identifier, comprendre et résoudre les conflits en milieu professionnel, tout en respectant les réglementations en vigueur et les standards de qualité actuels.

Public concerné :

Managers, responsables d'équipe, et tout professionnel souhaitant améliorer ses compétences en gestion des conflits.

Prérequis :

Expérience professionnelle minimale : Avoir une expérience d'au moins 6 mois dans un environnement professionnel.

Bases en communication : Avoir des connaissances de base en communication interpersonnelle (écoute, expression orale).

Volonté d'amélioration : Être motivé à développer ses compétences en gestion des conflits.

Accès à un cadre professionnel : Être en situation professionnelle ou avoir des exemples concrets à partager pour les exercices pratiques.

Jour 1 : Compréhension et identification des conflits

1. **Introduction à la gestion des conflits :**
 - Définition et typologie des conflits.
 - Sources et causes des conflits en entreprise.
2. **Cadre légal et réglementaire :**
 - Obligations légales en matière de gestion des conflits.
 - Rôle des instances représentatives du personnel.
3. **Identification des signaux de conflit :**
 - Signes avant-coureurs et indicateurs de tensions.
 - Analyse des comportements et des attitudes.
4. **Auto-évaluation et perception :**
 - Comprendre son propre style de gestion des conflits.
 - Impact de la perception individuelle sur la résolution des conflits.

SMART & COM FORMATION

Jour 2 : Résolution et prévention des conflits

1. **Techniques de résolution des conflits :**
 - Communication assertive et écoute active.
 - Négociation et médiation.
 - Gestion des émotions et du stress.
2. **Mise en pratique :**
 - Études de cas concrets.
 - Jeux de rôle et simulations.
3. **Prévention des conflits :**
 - Mise en place de procédures internes.
 - Formation et sensibilisation du personnel.
 - Promotion d'une culture d'entreprise positive.
4. **Suivi et évaluation :**
 - Mise en place d'indicateurs de suivi.
 - Évaluation de l'efficacité des actions menées.
 - Amélioration continue des pratiques.

Validation et sanctions :

- **Évaluation :** Quiz, exercices pratiques et/ou étude de cas.
- **Sanction :** Attestation de formation conforme aux exigences Qualiopi.

Documentation fournie :

- Attestation de formation, feuille d'émargement, supports pédagogiques, et questionnaire de satisfaction.

Conformité Qualiopi :

- **Critère 1 - Information au public :**
 - Diffusion des objectifs, durée, modalités, délais d'accès et conditions d'évaluation dans les supports (plaquettes, site internet, conditions générales de vente).
- **Critère 2 - Analyse des besoins et objectifs :**
 - Prise en compte des besoins des bénéficiaires avant la formation.
 - Objectifs opérationnels définis et évaluables.
- **Critère 3 - Adaptation aux bénéficiaires :**
 - Modalités d'accueil, suivi et accompagnement adaptées, y compris pour les PSH.
- **Critère 4 - Moyens pédagogiques :**
 - Ressources pédagogiques adaptées et mises à disposition des bénéficiaires.
- **Critère 7 - Recueil et analyse des retours :**
 - Questionnaire de satisfaction et analyse des appréciations pour l'amélioration continue.