

<b>DURÉE</b> 1 jour soit 7 heures	<b>PUBLIC VISÉ</b> Personne confrontée à des situations conflictuelles	<b>PRÉ-REQUIS</b> Savoir lire et écrire le français
<b>LIEU</b> Région AURA		
<b>TARIF</b> En inter-entreprises : 500€ HT/j En intra & Sur mesure : Sur devis	Pour accès aux personnes en situation de handicap, nous consulter.	

#### OBJECTIF PROFESSIONNEL :

- S'entraîner à agir face aux conflits en milieu professionnel

#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET ÉVALUABLES DE DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES :

A l'issue de l'action de formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les contextes et les situations propices aux conflits pour mieux les prévenir
- Comprendre les mécanismes des conflits pour mieux les gérer
- Adopter des comportements adaptés en fonction des personnes et des situations

#### MODALITES ET DELAIS D'ACCES

En amont de la contractualisation, un entretien téléphonique ou en visioconférence avec Zoom ou Teams permet de :

- Analyser les besoins en formation du client
- Vérifier les prérequis
- Adapter, le cas échéant, l'action de formation aux profils/situations du/des bénéficiaires
- Identifier, le cas échéant, les situations de handicap et décider des adaptations nécessaires (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques...)
- Les dates/horaires sont déterminés d'un commun accord entre le Client et le Prestataire en amont de la contractualisation.

*Pour les inter-entreprises : voir planning du semestre en cours*

*Pour les intra-entreprise : l'action de formation peut débuter, selon les souhaits du Client, dans un délai de 2 semaines à 3 mois maximum.*

#### SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

Feuilles d'émargements co-signées par ½ journée par les bénéficiaires et l'intervenant.

#### MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

##### PEDAGOGIE MOBILISEE :

Tests de réflexion, exercices ludiques, vidéos, mises en situation, synthèse et apports du formateur, support de cours PDF.

##### MODALITES TECHNIQUES :

***Formation Inter ou intra dans nos locaux :*** salle climatisée équipée d'un paperboard et/ou d'un tableau blanc, d'un vidéoprojecteur, d'un ordinateur par personne et connexion internet (pour le passage des évaluations en ligne).

***Si intra chez le client :*** le client devra mettre à disposition de l'intervenant les locaux et équipements décrits ci-dessus (sauf si le client souhaite qu'ALGOTIS fournisse les équipements ; dans ce cas, la prestation sera facturée en sus).

***NB :*** les ordinateurs restent optionnels. Dans ce cas, les évaluations se feront sur papier et non au format numérique.

## NOTRE EQUIPE D'INTERVENANTS

### Nos formateurs internes :

- **Françoise** – Formatrice et responsable pédagogique (32 ans d'expérience en formation bureautique & PAO)
- **Alain** – Formateur et gérant de la société ALGOTIS (30 ans d'expérience en formation bureautique & technique)
- **Franck** – Formateur bureautique (27 ans d'expérience en formation bureautique)

Nos formateurs bénéficient d'un suivi de compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique.

### Nos intervenants extérieurs :

- Ils ont tous une expertise pédagogique et technique reconnue dans leurs domaines de compétences (CV à disposition)

## SANCTION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation

## CONTENU DE LA FORMATION

Objectifs	Séquences	Méthode pédagogique
<b>Matin</b>		
Introduction	- Les émotions au cœur du conflit : connaître ses émotions et apprendre à gérer celles des autres	- Photo langage
Comprendre la mécanique du conflit	- Distinguer les comportements agressifs des comportements violents - Le cycle du conflit : comprendre la mécanique de la relation conflictuelle - Connaître et identifier les signaux faibles annonciateurs de conflits	- Echange sur les situations vécues par le ou les participants - Analyse de films pour une première analyse des comportements - Diagramme du cycle conflictuel
Mieux communiquer	- Connaître les règles d'une communication efficace : le verbal et le non verbal ; « les mots qui fâchent » - Mesurer l'impact de sa communication sur les autres - Développer son écoute	- Présentation sur les fondamentaux communication illustrée d'exemples et de petites mises en situation - Exercice d'écoute active - Mise en situation : annoncer une mauvaise nouvelle, réagir à une agression verbale
<b>Après-midi</b>		
Gestion des conflits	- Anticiper les conflits en détectant les signaux faibles - Traiter les conflits à la source - Gérer les conflits avec méthode (méthode des 4C et méthode DESC) - 10 principes pour créer un environnement non conflictuel	- Etude de cas pratiques : réaliser un diagnostic, préconiser et mettre en œuvre la résolution du conflit - Mise en situation : annoncer une mauvaise nouvelle à un collaborateur - Partage d'expérience sur les situations vécues par le ou les participants
Facilitation, médiation, négociation : 3 techniques pour apaiser les situations	- Adopter une posture de médiation dans un conflit « extérieur » - Les bases de la négociation raisonnée : découvrir les intérêts communs - Faciliter les échanges en permettant aux autres de s'exprimer : libérer la parole	- Mise en situation et exercices sur les 3 techniques

## MODALITES D’EVALUATION (AVANT, EN COURS ET A LA FIN DE LA PRESTATION)

- Entretien téléphonique ou en visioconférence avec Zoom ou Teams et/ou formulaire de contact
- Evaluations formatives tout au long de l’action de formation (tests, exercices et questions/réponses)
- Auto-évaluation de l’atteinte des objectifs opérationnels par le formateur
- Recueil des appréciations des stagiaires en fin de formation

## INDICATEURS DE RESULTATS POUR 2023 (POUR GESTION ET PREVENTION DES CONFLITS EN PRESENTIEL)

- **Niveau d’accomplissement :**  
Nombre de stagiaires accueillis :
- **Niveau de performance :**  
Note de satisfaction globale des stagiaires : % très satisfait, % satisfait, % peu satisfait, % d’insatisfait

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), ALGOTIS peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

## CONTACT PEDAGOGIQUE, ADMINISTRATIF ET HANDICAP

Contact pédagogique : pour toute information / inscription : Mireille Égoux – [mireille@algotis.fr](mailto:mireille@algotis.fr) – 04.73.24.91.67

Contact administratif et handicap : Sandy Rebelo – [sandy@algotis.fr](mailto:sandy@algotis.fr) – 04.73.24.91.67