FICHE DESCRIPTIVE DE L'ACTION DE FORMATION EN PRÉSENTIEL

GESTION ET PRÉVENTION DES CONFLITS

EN INTER-ENTREPRISES / EN INTRA-ENTREPRISE / EN INDIVIDUEL ET SUR MESURE

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

OBJECTIF PROFESSIONNEL :

- S'entrainer 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*.

Prestataire de formation enregistré sous le n° 83 63 03 569 63 auprès du Préfet de Région Auvergne-Rhône-Alpes (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État), identifié au répertoire Datadock sous le n° 0003814 et certifié Qualiopi au titre de la catégorie « Actions de formation ».
SARL au capital de 23 000 € - RCS Clermont-Ferrand B 441 003 597 - Siret 441 003 597 00032 – APE : 8559A - N° TVA Intracommunautaire : FR 61441003597

NOTRE EQUIPE D'INTERVENANTS

Nos formateurs internes :

- **Françoise** – Formatrice et responsable pédagogique (35 ans d'expérience en formation bureautique & PAO)
- **Alain** – Formateur et gérant de la société ALGOTIS (33 ans d'expérience en formation bureautique & technique)
- **Franck** – Formateur bureautique (29 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
Matin		
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	- Connaitre 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
Après-midi		
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	- Adopter une posture de médiation dans un conflit « extérieur » - Les bases de la négociation raisonnée : découvrir les intérêts communs	- Mise en situation et exercices sur les 3 techniques

apaiser les situations	- Faciliter les échanges en permettant aux autres de s'exprimer : libérer la parole	

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 2025 (POUR COMMUNICATION - EN PRESENTIEL)

- **Niveau d'accomplissement :**
  Nombre de stagiaires accueillis : 27
- **Niveau de performance :**
  Note de satisfaction globale des stagiaires : 99.5% des bénéficiaires sont satisfaits ou très satisfaits.

  Seuls 0.5% ont exprimé une moindre satisfaction

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Conformément à la règlementation (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.
Pour plus d'information, veuillez consulter : https://www.algotis.fr/sitealgotis/referent-handicap/

CONTACT PEDAGOGIQUE, ADMINISTRATIF ET HANDICAP

Contact pédagogique : pour toute information / inscription : Mireille Égoux – mireille@algotis.fr – 04.73.24.91.67
Contact administratif et handicap : Sandy Rebelo – sandy@algotis.fr – 04.73.24.91.67