

GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Être capable de :

- Améliorer l'accueil et la gestion des différends
- Développer un positionnement professionnel qui prévient les tensions
- Apprendre des outils et des méthodes simples pour faciliter la communication

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels concernés par une situation de conflit

Cette formation n'est ni certifiante, ni éligible au CPF, mais peut être prise en charge au titre du plan de formation entreprise (renseignements auprès de votre OPCO ou de votre conseil comptable).

PRÉ-REQUIS

Être salarié d'une organisation.

DATE - DURÉE DE LA FORMATION

14 heures réparties sur 2 jours ou 6 demi-journées par groupe de 12 participants maximum, ou à définir avec l'entreprise après entretien préalable.

ACCESSIBILITÉ AU PUBLIC HANDICAPÉ

Pour tout renseignement sur une difficulté liée à un handicap, contactez notre référent handicap/RSE : Myriam Lucas-Veyrunes - myriam.lucas-veyrunes@varap.fr - tel : 06 31 86 67 82.

LIEU DE LA FORMATION

À convenir avec le commanditaire. Dans ce cas il est nécessaire de disposer d'une salle pouvant accueillir jusqu'à 12 stagiaires. La salle doit être parfaitement équipée : paper-board, vidéo projecteur et disposer d'une connexion internet opérationnel.

CONTENU DE LA FORMATION

- I. Séance avec clarification des postures et attentes
 1. Détecter les premiers signes de tensions
 2. Oser et savoir exprimer ses besoins, limites, désaccords, difficultés et envies
- II. Partager un même socle de connaissances sur les ressorts de la communication

1. Comprendre les difficultés de communication pour que chacun reprenne ses responsabilités
 2. Retrouver sa motivation.
- III. Les outils d'une communication plus consciente et qui prévient les tensions.
1. Produire un plan d'action pour sortir du différend.
 2. Distinguer les dysfonctionnements pour mieux agir et élaborer des solutions à partir d'une compréhension mutuelle.
- IV. Développer une culture de l'accueil des différends
1. Repérer son comportement face à l'équipe
 2. Adopter une posture relationnelle positive.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et d'échanges d'expérience et de bonnes pratiques entre pairs.
- Moyens pédagogiques : brainstorming, jeux de rôle, partage d'expériences, facilitation graphique
- Tous les outils et méthodes interactives présentés seront testés par le groupe.
- Les supports théoriques s'appuieront sur les situations des participants
- Le groupe constitué pour la formation est de 12 professionnels maximums.
- Un support pédagogique sera remis à chaque participant

VALIDATION DE LA FORMATION

Une attestation de formation (certificat de formation) est remise à la fin de la formation.

PROFIL DU (DES) FORMATEUR(S)

Myriam Lucas-Veyrunes, 10 ans d'expérience comme formateur, intervenante à l'école des cadres du médico-social de Lyon. Directrice d'établissement pour personnes handicapées, évaluatrice externe et coach professionnelle. Titulaire du CAFDES (EHESP) et diplômée coach professionnelle au RNCP II.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation en début de journée ou demi-journée et en fin de formation.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en visioconférence. Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et d'échanges de bonnes pratiques entre pairs, brainstorming, partage d'expériences. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.



TARIFS

Contactez le responsable pédagogique pour obtenir les tarifs de la formation. (Cf. rubrique CONTACT).

CONTACT

Responsable pédagogique : Bruno Crozat - bruno.crozat@varap.fr - tel : 06 21 98 25 33.

Référent handicap/RSE : Myriam Lucas-Veyrunes - myriam.lucas-veyrunes@varap.fr - tel : 06 31 86 67 82.

Mise à jour le **lundi 26 octobre 2020**

