

SOFT
Skills

MANAGEMENT & GESTION D'ÉQUIPE

Prévenir et gérer les conflits



LEARNPERFECT
Humainement digital

Formation Prévenir et gérer les conflits

Réf : SS-MG-GC

Cette formation vise à développer les compétences nécessaires pour prévenir, gérer et résoudre les conflits au sein d'une équipe de travail en tant que manager.

Objectifs

- Connaître les différents types de conflits et leur cause.
- Anticiper et savoir identifier les comportements générateurs de conflits.
- Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe.
- Promouvoir un environnement de travail harmonieux et efficace.

Public visé

Managers tous niveaux souhaitant développer des compétences en prévention et gestion de conflits pour favoriser un environnement harmonieux et productif au sein de leur équipe.

Prérequis

- Une évaluation est à réaliser en amont de la formation permettant d'identifier les compétences de l'apprenant ainsi que ses objectifs de formation.
- Matériel informatique et connexion internet dans le cadre des formations en distanciel et présentiel chez le client.

Durée et modalités d'accès

Le contenu pédagogique est personnalisable en fonction des durées de formation selon les besoins, niveaux de compétence et rythme d'apprentissage des apprenants assurant ainsi une approche pédagogique précise et efficace.

Selon la modalité de dispensation de la formation , par classe virtuelle ou en présentiel :

- Individuel : 1 jour (8h)
- Collectif - Intra/Inter : 2 jours (14h)

Contenu Pédagogique

- ▶ **Connaître les différents types de conflits et leur cause**
 - Expliquer les notions de problème, tension et conflit
 - Identifier et analyser les différents types de conflits et leurs causes
 - Évaluer les étapes et les facteurs amplificateurs liés à chaque type de conflit
 - Appréhender les enjeux et les conséquences pour une compréhension approfondie
- ▶ **Anticiper, savoir identifier les comportements générateurs de conflits**
 - Reconnaître les comportements conflictuels
 - Identifier les Personnes Hautement Conflictuelles (PHC) et leurs caractéristiques
 - Distinguer entre les attitudes de victime, persécuteur et sauveur
 - Prévoir les signes précurseurs et anticiper les conflits
 - Adopter une approche préventive

10 Passage Josset 75011, Paris



- ▶ **Savoir désamorcer ou gérer les conflits au sein de l'équipe**
 - Détecter les signaux annonciateurs des divers types de conflits
 - Utiliser des outils pour désamorcer les conflits latents
 - Intervenir en tant que médiateur neutre en posant des questions et en écoutant activement
 - Proposer des alternatives et favoriser la résolution durable des conflits
 - Traiter les conflits plus intenses avec des méthodes professionnelles
- ▶ **Promouvoir un environnement de travail harmonieux et efficace**
 - Instaurer une culture préventive des conflits
 - Créer un climat de confiance et de communication ouverte
 - Soutenir la résolution constructive des conflits

Financement

- Tarifs : nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé.
- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences et par les OPCO sous réserve d'éligibilité.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques et techniques

- Formation délivrée **en cours individuel ou collectif**.
- Parcours pédagogique en face à face **à distance ou en présentiel**.
- **Programme adapté** en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- **Support de cours** mis à disposition sous format numérique.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation.
 - Phase de **pré-learning** : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques (théorie, concept clés, ...) proposés dans le support de cours.
 - Phase de **mise en pratique** durant le cours : explication des concepts, études de cas, discussions, travaux pratiques, jeux de rôles et mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires.
 - Auto-évaluation formative pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.

Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- En amont de la formation :
 - **Audit de début de formation** pour évaluer les compétences et recueillir les besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM. Le formateur étudie à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant pour adapter les cours dispensés.
- Durant le parcours de formation :
 - **Évaluation formative, suivi et conseils** par le formateur.
 - **Compte-rendu** à la session rédigé par le formateur avec mesure des acquis.



- En fin de formation :
 - L'apprenant réalise son **évaluation finale** et un **bilan** correspondant aux compétences acquises est rédigé par le formateur.
 - Délivrance d'une **attestation de fin de formation** et d'un **certificat** de formation LearnPerfect.

Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par un formateur tuteur ayant une expérience d'au moins 3 ans dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à ses apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le **service relation client** joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail relationclient@learnperfect.fr ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65. Les sessions individuelles sont réservées en autonomie par l'apprenant depuis sa plateforme ou si nécessaire auprès du service client.
- L'apprenant peut également contacter le **service qualité** pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : suiviqualite@learnperfect.fr.
- Un **service support** est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 62 tout au long du parcours de formation.

Délais d'accès

- L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés dès réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

Accessibilité aux personnes handicapées

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour toute question ou demande à ce sujet.

Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.