



Gestion de conflit : Gérer les situations et les personnalités difficiles

FINALITÉ

Développer des stratégies par rapport à une situation rencontrée et des personnalités, pour gérer les conflits.

PROFILS & PRÉREQUIS

- Manager

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Définir, identifier les différents types de conflits en situation professionnelle.
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit dans l'équipe.
- Prévenir les conflits : adopter sa communication.

DURÉE

- **Lieu de Formation** : Toulouse
- **Dates** : 7 et 8 octobre 2019
- **Effectif** : De 5 à 10
- **Durée** :
 - 2 jours = formation globale
 - 1 jour = Formation modulaire.
- La durée et le contenu peuvent être étudiés avec le Conseiller Entreprise de l'ADRAR, pour vous aider à identifier le programme le plus adapté. (Choix de 2 modules du programme de formation)

VALIDATION & CERTIFICATION

- Attestation de fin de formation délivrée par notre centre au regard des compétences acquises en formation

MODE DE FINANCEMENT

- Plan de formation de l'entreprise
- Autofinancement





CARRIERES ET EMPLOI

RECRUTER - PROFESSIONNALISER - ÉVOLUER



CONTENU DE LA FORMATION

1. **Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes**
 - Les causes de conflits
 - Les différentes étapes du conflit
 - Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit
 - *Echanges pratiques* :
 - *Discussion autour des situations conflictuelles rencontrées*
 - *Auto-analyse de son comportement face à un conflit*
2. **Situer le rôle du manager**
 - Définition de son rôle de manager
 - Analyse des situations
 - Gestion des émotions
 - Instaurer un climat de confiance dans l'équipe
 - *Mise en situation : Elaboration d'un plan d'action et de communication pour résoudre un conflit*
3. **Anticiper et prévenir les conflits**
 - Les signes d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
 - Les causes : organisationnelles, interpersonnelles...
 - La nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités...
 - La minimisation du risque
 - Les techniques de communication de prévention
 - *Mise en situation : Les attitudes à adopter*
4. **Résoudre un conflit**
 - Analyse de la situation
 - L'écoute active
 - La gestion des comportements
 - La négociation
 - *Mise en situation* :
 - *Analyse des comportements*
 - *Stratégie*

ÉVALUATION

- Évaluation continue sur les thématiques abordées
- Évaluation de la satisfaction des stagiaires
- Bilan global de fin de parcours à chaud
- Bilan pédagogique

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Mises en situation
- Cas pratiques
- Tests.
- Support écrits

MÉTHODES ET SUIVI PÉDAGOGIQUE

Une formation pragmatique, centrée sur les méthodes et outils essentiels pour gérer les conflits et les personnalités difficiles et directement utilisables en situation professionnelle.

Une formation-action : chacun part de son contexte professionnel et de ses priorités et s'entraîne à appliquer les méthodes efficaces.

Un positionnement est effectué en début de formation afin d'évaluer les besoins et attentes de chacun.

Ce diagnostic permet d'ajuster le contenu et l'animation de la formation en fonction.

Une enquête est effectuée à 6 mois auprès du stagiaire et de l'entreprise afin de mesurer les acquis et les effets de la formation.

L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Nos formateurs sont experts dans leur domaine d'intervention : ingénierie pédagogique, management, psychologie du travail. Ils sont formés à la pédagogie pour adultes.

LOCAUX MIS À DISPOSITION

L'ADRAR vous accueille dans ses locaux de Toulouse.

L'établissement est ouvert au public du lundi au vendredi de 08h45 à 17h15.

Un accueil téléphonique est assuré sur la même amplitude horaire.

Nos locaux de 400 m² affecté à la formation comprennent :

- 4 salles de cours avec équipements informatiques 30 ordinateurs
- 1 salle « ressources informatives »
- Réseau Internet haut débit accessible à l'ensemble des utilisateurs de la structure.

L'ensemble de la structure est couvert par notre réseau WIFI. Nous garantissons un accès gratuit et permanent au réseau Internet haut débit, à l'ensemble des utilisateurs de la structure.

En métro et bus

- Métro ligne B jusqu'au terminus de Ramonville
- Prendre le bus n° 111 et descendre à l'arrêt : Hôtel Formule 1 L'espace Campus est sur le trottoir d'en face.

En voiture

- **Par le périphérique, sortie n° 19, direction Ramonville**
 - Prendre la direction du Parc Technologique du Canal, vers CNES
 - Au rond-point du CNES, sortie sur l'avenue de l'Europe, après AIRBUS
 - L'hôtel Formule 1 est en suivant, sur votre droite et l'entrée de l'espace Campus, en face
- **Par la route de Narbonne (D 113), direction Labège**
 - Prendre embranchement Parc Technologique du Canal.
 - Au rond-point, première sortie à droite, puis 1er espace d'entreprises, immédiatement à droite.

Entrée Campus : en face de l'hôtel « Formule 1 » Bâtiment ADRAR : Au fond du parking. Dernier bâtiment à droite. (Parking intérieur gratuit).

Secteur Carrières & Emploi

- 05 61 13 56 46

- accueilleemploi@adrar-formation.com

www.adrar-formation.com

ADRAR Formation
Rue Irène Joliot Curie
Parc technologique du Canal
31520 RAMONVILLE ST-AGNE
Tél. 0562192080

