

	PROGRAMME DE FORMATION		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	<i>Révisé le : 11/05/2021</i> <i>Révision : 1</i>	Page 1 sur 3

N° E01-5

Date : 05/10/2021

Rev 1

MANAGER LES SITUATIONS COMPLEXES

OBJECTIFS Pédagogiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre le conflit et apprendre à le gérer 2. Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle 3. Savoir communiquer une décision difficile 4. Affirmer son positionnement et apprendre à négocier
OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES	<i>Non</i>
PRE-REQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Personne majeure ayant déjà une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans l'encadrement d'une équipe • Langue française
MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Intra • Présentiel
PROGRAMME DE FORMATION	<p><i>Durée : 7 heures</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Présentation du déroulement de la journée</i> • <i>Se connaître les uns les autres</i> • <i>Les règles de séance</i> • 2. Identifier les situations conflictuelles <ul style="list-style-type: none"> • <i>Qu'est qu'un conflit ?</i> • <i>Le processus du conflit</i> • <i>Comprendre les comportements d'agressivité</i> • <i>Connaitre les facteurs déclencheurs des tensions</i> • <i>Les différents types de conflits</i> 3. Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle <ul style="list-style-type: none"> • <i>Apprendre à gérer les conflits</i> • <i>Savoir gérer les émotions et apprendre à revenir au calme</i> • <i>Prévenir et sortir des situations tendues</i> • <i>Savoir s'affirmer et négocier</i> • <i>S'entraîner à communiquer en situation conflictuelle</i> 4. Clôture de la formation : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Quiz d'évaluation des acquis</i> • <i>Les engagements à l'action</i> • <i>Feedback / évaluation de la formation</i>
DUREE	<ul style="list-style-type: none"> • <i>1 jour</i> • <i>7 heures</i>

	PROGRAMME DE FORMATION		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 2 sur 3

N° E01-5

Date : 05/10/2021

Rev 1

MANAGER LES SITUATIONS COMPLEXES

DELAI D'ACCES	<ul style="list-style-type: none"> • 15 jours à compter de la demande du bénéficiaire et selon les agendas respectifs.
PROFIL DES INTERVENANTS	<ul style="list-style-type: none"> • Formateur confirmé • Expert en management
MODALITÉS D'ÉVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • QCM
NOMBRE DE PARTICIPANTS	De 2 à 8 participants
DATE	<ul style="list-style-type: none"> • A définir avec l'entreprise bénéficiaire
LIEU	<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de l'entreprise ou location de salle de formation
METHODES MOBILISEES	<p>Moyens techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateurs • Vidéoprojecteurs • Paperboard • Tableau blanc • Post-it <p>Méthodes pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • méthodes d'apprentissage interactives stimulant la participation des stagiaires • apport de contenu théorique via un support d'animation ppt reprenant les concepts clés • pédagogie inversée • ludopédagogie : jeux physiques et digitaux • entraînement et mise en situation via des jeux de rôle et des études de cas pratique.
COUT DE FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de 1380 € HT* /groupe de 8 stagiaires maximum <p>* tarif à adapter selon le projet de l'entreprise et le nombre de stagiaire à former</p>
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque participant reçoit : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un PDF reprenant les apports théoriques des domaines de compétence étudiés au cours de la formation et/ou des fiches outils sur les principaux concepts clés (fiche cartonnée en format A6) ○ Un certificat de réalisation

	PROGRAMME DE FORMATION		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 3 sur 3

N° E01-5

Date : 05/10/2021

Rev 1

MANAGER LES SITUATIONS COMPLEXES

	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Un certificat de fin de formation (validation des acquis)</i> - La feuille d'émergence
ACCESSIBILITE	Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque handicap étant spécifique, contactez-nous pour valider les modalités d'accès.
CONTACT	<ul style="list-style-type: none"> 🗨️ Frémondrière Hélène 📞 06 28 89 43 05 ✉️ hfr.helan@gmail.com