

Public

- Tout public

Prérequis

- Disposer d'une adresse mail personnelle unique

Modalités d'admission

- Sur dossier

Durée

- 3 h 30

Modalités et méthodes pédagogiques

- Distanciel, test d'évaluation des compétences numériques disponible sur aftral.com
- En langue française
- Séquences de cours en autonomie
- Vidéos pédagogiques dynamiques et interactives

Qualité des formateurs

- Sans objet

Documents remis

- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



Médiation et gestion des conflits - Elearning

Objectifs généraux

- ◆ Appréhender les mécanismes fondamentaux du conflit pour mieux comprendre ses dynamiques
- ◆ Développer une intelligence relationnelle facilitant une communication constructive
- ◆ Résoudre un conflit ouvert en utilisant des techniques d'anticipation et de régulation adaptées
- ◆ Gérer un conflit en adoptant le rôle de tiers médiateur pour favoriser la négociation et la réconciliation

Les plus de la formation

- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et interactive avec des mises en situation pratiques

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de quizz

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet



Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation réalisées depuis la plateforme e-learning	/
<ul style="list-style-type: none"> Présentation animée de la formation : composée de modules thématiques en ligne destinés à favoriser l'atteinte des objectifs 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Appréhender le conflit	0 h 25
<ul style="list-style-type: none"> Les couts et risques du conflit Le conflit, une opportunité ? Les 5 étapes du conflit 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Développer une intelligence relationnelle	1 h 00
<ul style="list-style-type: none"> Cultiver un regard positif S'affirmer sainement sans fuite, agressivité, manipulation Pratiquer l'écoute active Poser des limites et dire non 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Résoudre un conflit ouvert	0 h 40
<ul style="list-style-type: none"> Anticiper et désamorcer les conflits latents Se préparer à aborder un sujet conflictuel Se parler pour dénouer le conflit Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Adopter un attitude constructive	0 h 25
<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux objections du client ou collaborateur La méthode DESC / communication non violente Gérer l'après conflit 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Arbitre ou médiateur : gérer un conflit en tant que tiers	0 h 30
<ul style="list-style-type: none"> Être manager et médiateur Une médiation réussie en 10 points Arbitrer le conflit Le besoin d'autonomie et de flexibilité des jeunes générations 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit	0 h 15
<ul style="list-style-type: none"> Le besoin d'autonomie et de flexibilité des jeunes générations 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia

Modalités techniques des formations distancielles : Disposer d'un environnement technique de travail adapté, cf. [fiche PREREQUIS TECHNIQUES](#)