

LA GESTION DES CONFLITS

La *gestion* des conflits est la capacité d'anticiper, de reconnaître et de régler les *conflits* de façon efficace. La communication est un outil essentiel à maîtriser dans la démarche de *gestion* des conflits.

Cette formation va vous aider à adopter le meilleur comportement pour entretenir des relations humaines lors d'un conflit, à savoir prévenir et gérer une situation conflictuelle, dans le cadre de votre management tout en vous préservant.

Objectifs pédagogiques :

- Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme
- Accueillir les demandes et les revendications
- Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- Savoir susciter des comportements assertifs pour recréer les conditions de coopération
- Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

Public :

Tous cadres de services ou managers souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

Contrôle du suivi : Les stagiaires émargent une Feuille de présence par demi-journée de formation, pour justifier de leur participation. Le formateur élabore un compte-rendu de formation à la fin de la session et il signe également les Feuilles de présence

Formateur :

Consultant J+ FORMATION spécialisé en Développement personnel

Tarif : Cf au devis présenté

Prérequis :

Aucune connaissance particulière

Durée :

2 jours (14 heures)

Délais d'accès : variable entre 10 et 21 jours pour la mise en place d'une session.

Moyens pédagogiques /Méthode participative et positive : Alternance entre :

-Cour théorique : vidéo-projection, Power Point.,partages et analyses d'expériences.

-Cour pratique : les situations et cas pratiques mis en œuvre émanent des participants et donc de leur propre environnement professionnel, travaux pratiques avec mises en situation et simulations sur des cas concrets, jeux de rôles, exercices (gestion du stress, technique gestuelle, vocale, prise de confiance...)

Evaluations

- Durant la session une évaluation des acquis est réalisée par le formateur.

- En fin de session, une évaluation à chaud est réalisée par les stagiaires (fiche à compléter) : elle concerne principalement le déroulement et le contenu de l'action de formation, ainsi que le degré de satisfaction à l'issue de cette action.

- Après retour des participants sur leur poste de travail et après mise en pratique des acquis, une évaluation à froid sera réalisée par le client commanditaire du projet.

Modalité de validation des compétences

- Délivrance d'un Certificat de réalisation de la formation et d'une « Fiche de validation de compétences ».

Support : Un support de cours dématérialisé est remis à chaque stagiaire en fin de session.

Accessibilités : La formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. La mise en place d'un accompagnement est proposée afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions : notre REFERENTE HANDICAP Joëlle Gruelles est chargée d'organiser leur accueil, et reste à leur disposition au 07 78 39 84 28 ou jplusformation@hotmail.com.