

PROGRAMME DE FORMATION

QUELS COMPORTEMENTS ADOPTER FACE A DES SITUATIONS DE CONFLIT

Public ciblé :

Toute personne en relation avec du public, en interne comme en externe et confrontée à des situations de tension / mécontentements / conflits.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les composantes de la tension déclarée, les mécanismes qui ont conduit à une telle situation.
- Savoir trouver le bon positionnement dans une situation de conflit.
- Analyser les étapes de la résolution de conflit, et les issues favorables. Appréhender les échecs et savoir en tirer parti.

Nombre de stagiaires :

- Groupes de 8 personnes minimum et 10 personnes maximum.

Programme :

- A partir de situations vécues,
 - Comprendre les principales causes et éléments déclencheurs du conflit.
 - Quels comportements efficaces pour régulariser le conflit : utiliser ses forces, ses propres ressources, adapter son verbal et son non-verbal.
 - Tirer des enseignements , mes atouts, mes freins personnels face aux conflits et définir des axes de progrès.
- Mises en situation
 - Etudes de cas réels, dédié aux participants et à leur vécu.
 - Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs, plan d'action.

Prérequis

Avoir participé à la formation « Sensibilisation à la gestion des conflits »

Durée

En présentiel : 3h30

La formation « Sensibilisation à la gestion des conflits » peut être réalisée en présentiel ou en distanciel.

Objectifs opérationnels :

Les participants seront à même d'anticiper tout conflit, de le gérer tout en restant sereins, crédibles et fermes.

Méthode pédagogique :

Méthode participative.

Analyse de situations apportées par les stagiaires en individuel et en sous-groupes.

Moyens pédagogiques :

PPT

Alternance entre apports théoriques, études de cas et mise en situation

Travail en sous-groupes.

Formateurs :

Experts en management des situations à risques psychosociaux.

Psychologue du travail.

Coachs professionnels.

Prise en compte des spécificités et des attentes :

Entretiens préalables, tour de table avec les stagiaires, historique des situations délicates vécues par les stagiaires.

Validation des acquis :

Tour de table à la fin de la séquence. Les stagiaires seront à même, après les deux séquences, d'anticiper tout conflit et de le gérer sereinement.

Accessibilité :

Nous contacter en cas de besoin spécifique.

Prix :

Formation Intra entreprise : devis sur demande

Contact :

formations@didacthem.com