

CONTEXTE

Les situations de tension dans la communication sont inhérentes à toute organisation humaine. En effet, le rythme de travail, les contextes professionnels, la nature même de certains métiers, les organisations de travail et leurs changements conduisent régulièrement à des situations de conflit. Le développement de certaines attitudes ou stratégies permettent de faciliter le règlement de ces situations difficiles, ou complexes. Ce module de formation s'attache à proposer des solutions du pratique au pratique pour mieux gérer les situations de conflit, soit dans la relation avec le client mais également dans les relations interpersonnelles ou d'équipe.

Objectifs

- De reconnaître et comprendre la dynamique des conflits.
- De savoir anticiper les situations de conflits et identifier les méthodes de résolution.
- De gérer le stress inhérent à ce type de situations.

Modalités pédagogiques

- 100% en présentiel (les séquences de formation sont adaptées aux contraintes professionnelles et personnelles), possibilité du multi modal
- Travail d'analyse réflexive
- Questionnaires d'aide à la réflexion
- Atelier pratique
- Accompagnement individualisé

Modalités d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation des acquis des connaissances avec un Quiz par le biais de la WebApp NOVE Concept Evaluation de fin de formation

Prérequis

- Manager d'équipe ou Dirigeants d'Entreprise 8 à 10 participants



Durée

2 jours consécutifs
2 jours soit 14h de formation



Lieux

Formation possible en inter comme en intra



Public visé

Salariés, Cadres



Tarifs

Sur devis uniquement



Délais d'accès

3 semaines minimum, hors délai inhérent aux démarches administratives indépendantes de NOVE Concept



Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux et adaptation des moyens de la prestation