

Gestion de conflits

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.

Durée

2 jours soit 14 heures de formation

Lieux

Formation possible en inter, en intra ou en classe virtuelle

Public visé

Toute personne de l'organisation

Tarifs

Sur devis

Délais d'accès

11 jours ouvrés correspondant à la durée légale de rétractation

Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Pour tout besoin de demande d'adaptation de la formation pour une personne en situation de handicap, n'hésitez pas à vous rapprocher de notre référente handicap : Madame Frédérique Menier au 06.18.03.52.46

Modalités d'inscription

Vous pouvez nous contacter directement. L'un de nos conseillers vous contactera par téléphone afin de valider ensemble votre projet professionnel.

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

Méthode participative basée sur le vécu professionnel des participants

Analyse réflexive en ateliers

Mise en situation professionnelle et études de cas

Ateliers pratiques

Suivi individualisé tout au long de la formation

Modalités d'évaluation

Au début de la session, un test de positionnement proposé par le formateur sera effectué auprès des participants.

Un questionnaire d'évaluation des acquis des connaissances sera proposé à la fin de la formation par le biais de notre WebApp.

À l'issue de ce dispositif de formation, un questionnaire d'évaluation, accessible via notre WebApp sera proposé aux participants. À 6 mois après la fin de cette formation, une autre évaluation sera réalisée avec l'équipe dirigeante.

Prérequis

Aucun