

R'FORMATION

Route de Fontenay - PARK ARTISAN - ZAC LES GROS
91610BALLANCOURT
Email: contact@r-formation.fr
Tel: 0160770248



Gestion de conflit

La formation gestion de conflit permet aux stagiaires de comprendre et d'adopter une attitude appropriée afin de gérer et prévenir au mieux une situation difficile.

Durée: 7.00 heures (jours)

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Avoir plus de 18 ans
- Personnel en interaction avec du public, des collaborateurs...

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier une situation de conflit
- Analyser et mettre en oeuvre des stratégies pour le résoudre
- Prévenir les conflits
- Apprendre à gérer ses réactions, à maîtriser son comportement

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Présentation de la formation : participants et attentes, objectifs, programme et organisation
- Théorie
 - Cadre juridique
 - Les origines d'un conflit
 - Les différents types de conflits
 - L'analyse des comportements
 - Les manifestations d'un conflit et la communication
 - Les étapes d'un conflit
 - Les attitudes adaptées
 - Prevenir les situations de conflits
- Pratique :
 - Mises en situation en lien avec l'activité exercée (adopter une posture adaptée et une attitude cohérente)
 - Mise en place d'outil pour l'amélioration des prises en charge des conflits
 - Evaluation des candidats sur une mise en situation simulée.
- Bilan de formation : tour de table, évaluation de la formation, atteinte des objectifs pour chacun, axes d'amélioration, suggestions, remise des attestations.

ORGANISATION

Formateur

Directrice pédagogique : Julie Dumont (contact@r-formation.fr)

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.