



Programme

Prévenir et gérer les conflits

Durée : 1 jour

Profils des stagiaires

Tout public

Personne en situation de handicap, nous contacter

Lieu : intra-entreprises, Campus des Valois site de la Couronne ou Segonzac.

Prérequis : aucun

Formations personnalisables en fonction des besoins de l'entreprise : nous contacter

Objectifs pédagogiques

- Prévenir et gérer les conflits

Contenu de la formation

- Différencier problème, tension, crise et conflit
 - Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - Faut-il éviter les conflits ?
 - Connaître les principales sources de conflits
 - Caractériser la nature et le niveau du conflit
- Recherche des faits : de l'émotion à la raison
 - Mesurer l'impact des émotions dans une situation conflictuelle
 - Faciliter l'entrée dans l'échange raisonné
 - Mettre en scène les éléments de la résolution
- Analyser les différents types de conflits
 - Identifier les causes des conflits
 - Comprendre la stratégie des différents acteurs
 - Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation
- Sortir des conflits par la régulation
 - Comprendre comment l'autre construit le conflit
 - S'ouvrir pour rétablir la confiance
 - Réguler et traiter les transgressions
 - Mettre à jour de nouvelles règles du jeu. Assurer la médiation
- Anticiper les conflits et les modalités d'intervention
 - La genèse des conflits et les signes avant-coureurs.
 - Comprendre les mécanismes de détérioration du climat

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Informations - devis - inscriptions - personnes à contacter :

Jérôme Latestère chargé de développement commercial : jerome.latestere@campus-valois.fr

Nathalie Marchesson Assistante : nathalie.marchesson@campus-valois.fr

Elisabeth Mouchague Chargée Développement de la formation continue : elisabeth.mouchague@campus-valois.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.

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

- Feuilles de présence.
- Formulaires d'évaluations.
- Mise en situations.
- Questionnaires de satisfaction.

Modalités d'accès :

Les groupes sont composés de 8 à 12 participants maximum. Les sessions sont maintenues sous réserve qu'au moins 5 personnes soient inscrites.

Les sessions débutent sous un délai moyen de 30 jours ouvrés après la signature du devis accepté.

Les inscriptions sont closes 10 jours avant le début des sessions.

Cette formation peut être suivie par des participants en situation de handicap, sous réserve de satisfaire aux exigences des prérequis et aux conditions de sécurité du déroulement matériel de cette dernière. Nous consulter.

N'hésitez pas à nous contacter pour une étude personnalisée de votre projet :

Jérôme Latestère – Conseiller commercial formation - 07 60 05 44 70

Jerome.latestere@campus-valois.fr