Prévenir et gérer les conflits

Personnes concernées

Profils des stagiaires

- Toute personne.

Prérequis

- Aucun.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Identifier les différentes caractéristiques des conflits
- Mettre en œuvre une communication efficace
- Gérer son stress et développer sa confiance en soi
- Gérer les conflits pour gagner en efficacité

Contenu de la formation

Identifier les différentes caractéristiques des conflits

- Définir le conflit / la violence
- Repérer les différents types d'acteurs
- Identifier la nature des conflits
- Connaître les différentes composantes du conflit
- Prendre conscience de son attitude face au conflit

Mettre en œuvre une communication efficace

- Distinguer faits et opinions
- Identifier le cadre de référence
- Pratiquer l'écoute active
- Reformuler
- Optimiser sa posture
- Utiliser son regard
- Travailler sa voix
- Comprendre le mécanisme des transactions
- Utiliser la synchronisation pour favoriser le rapport

Gérer son stress et développer sa confiance en soi

- Optimiser sa respiration
- Pratiquer la détente corporelle
- Valoriser ses ancrages
- Utiliser la visualisation positive

Gérer les conflits pour gagner en efficacité

- Maitriser ses émotions
- Valoriser une attitude assertive
- Savoir négocier et argumenter
- Trouver un accord
- Analyser la situation vécue

Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Cette action se veut avant tout pragmatique, partant du vécu et de l'expérience des personnes. Apports théoriques et méthodologiques et exercices pratiques (Autodiagnostic, jeux de rôle, exercices individuels et en sous-groupes, cas pratiques, QCM…)
- Afin de faciliter l'apprentissage de chaque apprenant, nous mettons en œuvre des **méthodes pédagogiques variée**s permettant de répondre aux différents besoins de chacun selon son canal de réceptivité privilégié (auditif, visuel, kinesthésique) et de répondre aux situations de handicap pouvant être liées.
- Remise d'un support de formation.

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

- Feuilles de présence.
- Evaluation de la satisfaction (à chaud puis à froid)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité

Lieu de la formation

- **À distance et/ou en salle.**
- **Accessibilité :** Les formations sont organisées dans une salle répondant aux conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR).
  Pour toute autre situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter avant l'inscription pour que nous puissions étudier les possibilités d'adaptation de la formation.

Durée

- **3 Jours** non consécutifs, soit 21 heures.

Les périodes d'inter-session permettent une mise en pratique sur le terrain des éléments abordés en formation, ainsi qu'un retour d'expérience.

Tarif

- Devis sur demande.

Taux de satisfaction*

- **9/10**

**moyenne des évaluations à,chaud et à froid réalisées en 2024.*

Une question ou un besoin d'informations ?

Nous vous répondons du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30.

☎ 06.81.64.95.08

contact@souriance-rh.com

Souriance RH s'engage à vous répondre dans les 48 heures suivant votre demande de formation, et à débuter la prestation dans les 3 à 4 semaines, à compter de la validation du projet.