E 06 : GESTION DES CONFLITS

Les conflits sont souvent l'occasion de confirmer les règles et de repartir sur des bases constructives. Pour comprendre les mécanismes du conflit et choisir la meilleure stratégie, il faut savoir observer, écouter, accepter les différences et divergences comme source de progrès.

PROGRAMME :

1. Les conflits source d'échecs, source de progrès

- Origines des conflits en entreprise
- Les relations entre professionnelles
- Une communication orale et écrite adaptée
- Impacts et conséquences des conflits en entreprise
- Intérêts personnels, exigences professionnelles

2. Les relations entre professionnels

- Les règles incontournables de la vie en entreprise
- Le savoir, savoir être, savoir faire
- Des missions claires et cohérentes
- Le règlement intérieur
- La hiérarchie, ses atouts et ses limites

3. Une communication constructive

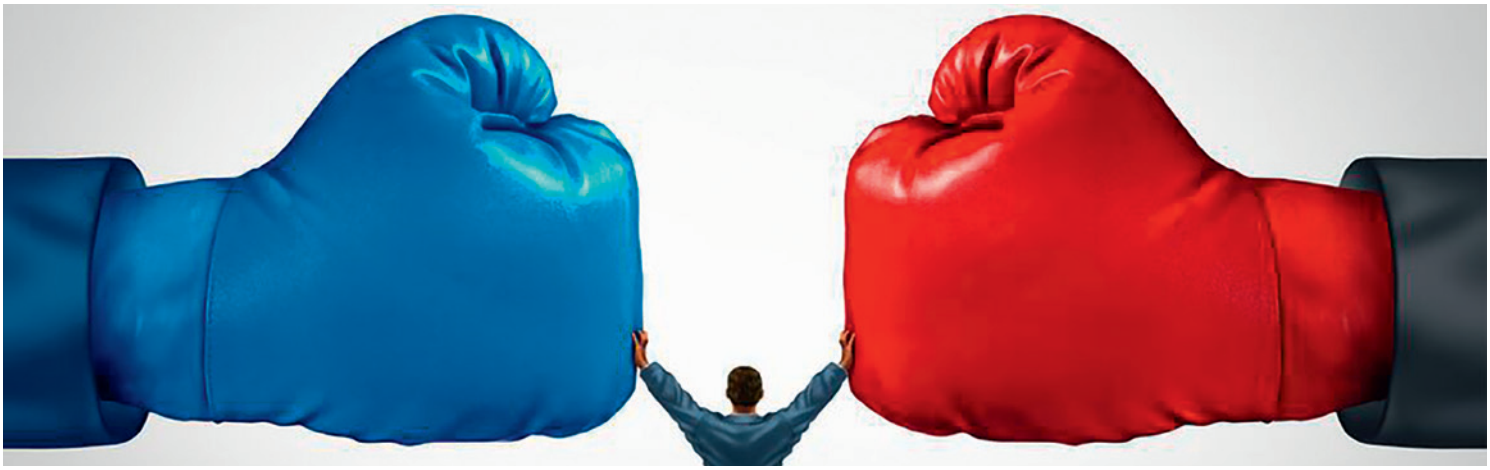
- Les mots pour le dire
- Des objectifs et une stratégie commune
- La reconnaissance professionnelle
- Le langage verbal et non verbal
- Des réunions constructives

EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).
- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la règlementation qualité Qualiopi.
  Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

MODALITÉ ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.



POUR QUI :

Cadres et non cadres
Groupe maximum 12 personnes

PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Anticiper et/ou gérer la situation de conflit par la connaissance de son origine et le mode de communication adoptée
- Clarifier les relations professionnelles par un savoir-être et un savoir-faire adapté
- S'exprimer dans un langage approprié valorisant les interlocuteurs que ce soit individuellement ou collectivement.

REF : E 06
1 jour / Intra ou Inter établissements
7h Présentiel
240 € HT par jour et par personne
Tarif groupes sur devis
En supplément : Location de salle, de matériel supplémentaire, repas, déplacement

ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).