



Durée	Effectif	Prérequis	Tarifs	Modalités pédagogiques
7h	Maximum 12 personnes	Aucun	A partir de 280€/pers Intra : Sur devis	Présentiel

Objectifs de la formation

- Reconnaître les différents type de conflits et les différentes étapes menant au conflit
- Comprendre les origines des conflits et des comportements agressifs
- Déterminer la position de chacun et adapter son comportement
- Savoir utiliser les outils et techniques de communication

Public

Toute personne souhaitant se former aux techniques de gestion de conflit.

Personnel étant en contact avec des personnes extérieures et pouvant être amené à gérer des situations de conflit.

Personne des ressources humaines, chef d'équipe, manager, élu du CSE

Moyens pédagogiques et techniques

Formateur expert en prévention des risques professionnels, formé et maintenu à niveau.

Exposés pédagogiques, études de cas, mises en situation.

Pédagogie active et pratique, basée sur la d'exercices concret à partir d'exemples fictifs ou d'exemples concrets de l'entreprise.

Méthode d'évaluation

Evaluation formative à partir d'exercices et de quizz individuels

La présence du stagiaire à la totalité de la formation est nécessaire pour la validation de la formation.

Documents délivrés suite à l'évaluation des acquis

- Attestation de fin de formation
- Aide-mémoire gestion de conflit
- Support de quizz personnel

Références réglementaires

Modalités et délais d'accès

Inscription par retour de la convention signée au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

Contactez-nous !



Formation en Intra-entreprise (chez vous à la date de votre choix)



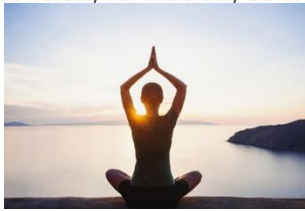
Votre référent pédagogique et handicap : Gaëlle WINNEBROOT, formatrice en prévention des risques professionnels - 06 60 91 81 44 – gaelle.winnebroot@gwfformations.com

Du Lundi au vendredi de 9h00 à 16h30 – réponse sous 48h

ACCESSIBILITE

Vous êtes en situation de handicap ? Pour toutes demandes spécifiques, merci de prendre contact avec le référent handicap de l'organisme GWFF afin que nous puissions nous adapter au mieux à votre situation





Programme détaillé

Les différents types de conflits et les différentes étapes menant au conflit

Définition du conflit

Les différentes étapes d'une situation de conflit

Les signes caractéristiques d'une situation conflictuelle

Les origines des conflits et des comportements agressifs

Les situations pouvant générer une situation conflictuelle

Les comportements agressifs

L'impact des émotions sur le comportement

Déterminer la position de chacun et adapter son comportement

Les gestions des insatisfaction

Adapter son comportement

Sortir de l'agressivité et tendre vers l'assertivité

Technique de relaxation

Les outils et techniques de communication

L'écoute active

Les techniques de communication et de reformulation