



14h INTRA (modulables) - Tarif : nous consulter

Public : Tout public

Prérequis : Aucun

Méthode

Formation présentielle.
Méthodes interactives.
Échanges et partages d'expériences.
Apports théoriques.
Analyse des pratiques.

Sanction de l'action

Attestation de compétences.

Modalités d'évaluation

Le bénéficiaire :
- prend connaissance de son niveau d'acquisition lors de la remise de son attestation de compétences.
- évaluée à chaud / puis à froid l'action de formation.
L'entreprise bénéficiaire recevra un questionnaire pour évaluer l'impact de cette action.

Intervenant

Formateur SIFAM, professionnel de santé, formé spécifiquement à la gestion des conflits.

Délais d'accès

Entre trois jours et cinq semaines en fonction des pièces à fournir (nous consulter)

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent :
inscriptions@sifam-formations.fr.
Un accompagnement sera mis en place.

Objectifs

- Identifier et comprendre les mécanismes du conflit.
- Prévenir la montée du conflit.
- Gérer et maîtriser efficacement le conflit.
- Apprendre à sortir du conflit en développant de nouvelles attitudes.
- Contrôler et gérer son stress.

Contenu

Prise de contact : accueil, présentation de la session, recueil des attentes du groupe.

Exercices pratiques et échanges : études de cas et mises en situation :

- phases de conflit oral (facteurs, étapes),
- les principes de bases de communication pour prévenir et gérer le conflit (attitude d'écoute, questions / réponses appropriées, pièges à éviter, rétablir la relation),
- réguler et sortir du conflit (attitudes et comportements permettant la régulation, outils de négociation et baisse de pression),
- gestion du stress (maîtriser ses émotions, exercices de respiration).

Notions théoriques :

- définition,
- mécanismes du conflit (sources, motifs, types),
- facteurs favorisants,
- conséquences.

Synthèse.