

Public

- Tout encadrant souhaitant développer sa capacité à gérer des situations tendues

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sur dossier

Durée

- 14 h 00

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Méthodes d'animation actives et interactives alternant des apports théoriques, des activités, des échanges autour de cas pratiques et des mises en situation

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908

REUSSIR A GERER DES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

Objectifs généraux

- ◆ Adopter une communication managériale et préventive auprès de ses collaborateurs

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des mises en situation pratiques

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation finale individuelle du niveau d'assertivité et d'empathie

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet



Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table ▪ Test de positionnement 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Adopter une communication managériale et préventive auprès de ses collaborateurs	14 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différents types de conflits : <ul style="list-style-type: none"> - La différence entre un conflit et un désaccord - Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts - Les facteurs déclencheurs de conflits ▪ Adopter un management préventif : <ul style="list-style-type: none"> - Les actions du manager empêchant la naissance du conflit - La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages ▪ Identifier les stratégies possibles face au conflit : <ul style="list-style-type: none"> - Les 5 grandes options possibles - La question de l'intervention systématique - La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses ▪ Mettre en oeuvre les clés de la résolution : <ul style="list-style-type: none"> - L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent - La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre du sien - La recherche d'une compréhension mutuelle - La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal ▪ Adopter une communication au service de la régulation : <ul style="list-style-type: none"> - Les grands principes de communication non verbale - La technique PICTO pour recadrer ou exprimer un désaccord ▪ S'affirmer avec tact et fermeté : la gestion de ses émotions 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique.

N° SEQUENCE		DUREE
2	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Plateforme de formation en ligne Accompagnement administratif et technique