

QUELQUES INFORMATIONS CHIFFRÉES

Cette formation a déjà été suivie par nombre stagiaires.
L'évaluation de leur satisfaction se monte à nombre %.
(taux de retour de l'enquête : nombre %)
Le taux d'obtention des diplômes (objectifs atteints) est de nombre %.
Le taux de poursuite d'études est de nombre %.
Le taux d'interruption en cours de formation est de nombre en %.
Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné à la suite des formations dispensées est de nombre%.
Le taux de la valeur ajoutée de l'établissement est de nombre %.

✓ Public :

Tout public

✓ Prérequis :

Aucun

✓ Durée :

14 heures

✓ Effectifs :

6 à 12 apprenants



Objectifs

- Posséder les qualités personnelles indispensables à la gestion des conflits et comportements difficiles
- Construire des relations fortes afin de diminuer le risque des conflits
- Savoir gérer une situation délicate et conflictuelle

Contenu

Ce qui caractérise un conflit :

- Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel.
- Faut-il éviter tout conflit ? Un conflit peut-il être fécond ?
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.
- L'analyse des faits, opinions, sentiments. 1 fait = 1 acteur + 1 acte + des conséquences.

Comment aborder un conflit

- Les fondamentaux en terme de gestion de conflits.
- Analyse de ses propres comportements refuges.
- La résolution des conflits en 4 étapes.
- L'écoute active et proactive pour détecter et/ou décoder tout ce qui n'est pas verbalisé.
- Le questionnement.
- La reformulation.
- L'analyse des personnalités dites « difficiles » : comprendre que nous sommes TOUS des personnalités dites « difficiles ».
- Quelle personnalité difficile suis-je pour les autres ?
- La nécessaire adaptation de mon comportement et de ma communication en fonction de la personnalité de mon interlocuteur.

Training, études de cas

- Dédié aux participants et à leur vécu.
- Analyse des différents acteurs des conflits évoqués.
- S'exprimer sur ses attitudes et ses comportements face à une situation difficile.

Trouver ensemble les solutions

- Rétablir un climat de confiance propice à l'échange.
- Trouver ensemble de nouvelles solutions.
- Impliquer tous les acteurs pour la mise en place de ces nouvelles règles.
- Assurer le suivi, la régulation et la médiation.

Modalités et délais d'accès

- A la réception de la fiche d'inscription, nous vous contacterons pour vous confirmer votre inscription

et une convention de formation professionnelle, établie selon les textes en vigueur,

vous sera adressée en double exemplaire dont un à nous retourner signé.

- Dans le cas où le nombre de participants inscrits serait jugé pédagogiquement insuffisant, le Centre de Formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter la session.

Le délai d'annulation est toutefois limité à 15 jours avant la date prévue de commencement de la formation.

Les places étant limitées nous vous conseillons de nous retourner ce formulaire d'inscription au plus vite.

Démarches pédagogiques

Suivi des dossiers

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Une responsable pédagogique
- Formateur professionnel d'adultes

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel / théorie et exercices pratiques

Outils pédagogiques

Cas concret

Supports pédagogiques

Sur papier ou sur clé USB

Éléments matériels de la formation

- Salle de formation : table chaise, écran
- Équipements divers mis à disposition : ordinateur avec connexion
- Documentation : Support

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Suivi : - Emargement	Évaluation : Évaluation des stagiaires : questionnaire de satisfaction à chaud Validation : Attestation de suivi de formation
http://www.oif-formation.fr/ : • Programme • Taux de participation • Taux de satisfaction • Taux d'abandon	Equivalences, passerelles Suites de parcours

Accessibilité aux PSH

Les personnes se trouvant dans une situation de handicap et qui nécessitent une adaptation technique, matérielle ou pédagogique doivent prendre contact avec le centre avant de s'inscrire. Cela afin d'étudier la faisabilité du projet de formation ainsi que les modalités à mettre en œuvre pour un accueil optimal.