

PROGRAMME DE FORMATION GESTION DE CONFLITS

Objectifs:

Cette formation vise à :

- ✓ Comprendre les origines et les mécanismes des conflits
- ✓ Savoir repérer les situations conflictuelles et leur nature
- ✓ Acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits
- ✓ Favoriser un esprit constructif dans la cohésion d'un groupe

Public visé et pré-requis : DRH et RH, Responsables administratifs et appelés à traiter les questions sociales, Managers, IRP...

Pré-requis : Aucun

Les moyens d'encadrement, techniques et pédagogiques mis en œuvre :

La formation est dispensée par :

- Nom des formateurs - Titre et références :
 - Justine Harlé : Psychologue du travail - MASTER psychologie du travail et des organisations
 - Sylvia Boisgerault : Psychologue du travail - MASTER psychologie du travail et des organisations

Les supports techniques utilisés concernent : Diaporama, paper board, échanges/discussions, remise de documents théoriques / pratiques

Les moyens pédagogiques sont : PowerPoint, vidéos, exercices, études de cas.

Le contenu / durée et déroulé de la formation :

Le contenu de la formation tient compte des caractéristiques de l'activité de l'entreprise.

Durée de la formation : 1 jour

Le programme :

Il tient compte des caractéristiques de la branche professionnelle à laquelle se rattache l'entreprise et des caractères spécifiques de celle-ci.

1ère demi-journée :

- Comment analyser la nature d'un conflit, en interpréter le sens et prendre du recul ?
- Quels sont les moyens pour « désamorcer » un comportement agressif et conflictuel ? Mieux se connaître pour mieux intervenir :
 - o Se situer soi-même par rapport au conflit
 - o Détecter les différentes personnalités de chacun
 - o Gérer les personnalités « difficiles »

2ème demi-journée :

- Y-a-t-il un mode de communication pertinent dans le cadre de situations professionnelles conflictuelles ?
- Comment garder une certaine vigilance ? Quels sont les moyens pour prévenir les conflits ou les rendre constructifs ?
 - o Le rôle du manager
 - o L'assertivité

Modalités d'évaluation :

- Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la bonne compréhension et de l'acquisition des notions au travers de questionnements ou d'exercices pratiques.
- A l'issue de la formation, passation d'un **questionnaire d'évaluation** :
 - o Evaluation par le formateur des acquis du stagiaire
 - o Evaluation par le stagiaire :
 - de l'atteinte des objectifs ;
 - de la qualité de la formation ;
 - de la qualité du formateur.

Conditions tarifaires :

Contacter le secrétariat au **03 21 46 87 57**

Les locaux de SISE sont adaptés aux personnes à mobilité réduite (accès parking, passage de portes, ascenseur, sanitaires adaptés...). Pour toute information contacter la référente Handicap Fabienne BOUCHART au 03 21 46 87 57