

Contenu de la formation

1 – LES SITUATIONS SENSIBLES DANS LE CONTEXTE PROFESSIONNEL DES PARTICIPANTS

-Identification des situations sensibles, sources de tensions et de conflits, dans le contexte professionnel des participants. -Analyse exploratoire des difficultés et des obstacles dans la gestion de ces conflits. -Les réactions psychologiques : connaissance et analyse de ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle.

2 - LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

La dimension organisationnelle

-Méthodes pour sortir d'un conflit :

- Les 5C : déroulé et points clefs de la démarche

Dans l'apprentissage de la méthode, une distinction est faite selon le niveau d'implication du manager dans le conflit, suivant son rôle.

- Le DESC : déroulé et points clefs de la démarche.

-Cadre de mise en œuvre de la négociation :

- Conduire un entretien ou une réunion de gestion de conflit.

La dimension relationnelle

-Le comportement négociateur.

Les techniques de communication

- Créer un climat propice à la communication et aux échanges.
- Mettre en œuvre les techniques de communication, savoir questionner, écouter activement.

Le positionnement des acteurs de la négociation

- La posture psychologique qui conditionne une sortie de conflit du type gagnant / gagnant.

Le rôle positif des émotions dans le processus de négociation

Prérequis de la formation

Aucun

Les objectifs

Être capable de :

-Prévenir les risques de tensions et de conflits. Repérer les sources potentielles de conflits dans les relations de travail. Savoir observer et interpréter les signes avant-coureurs d'un conflit. -Sortir d'un conflit quel que soit son niveau d'implication : acteur

CENTRES DE FORMATION

Désertines, Thiers, Cournon

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap.

NOS ATOUTS

- + de 50 ans d'expérience dans la formation aux métiers de l'industrie
- 15 stagiaires maximum sur les enseignements professionnels
- Un parc machine moderne : écrans interactifs, robots, simulateurs de soudure, impression 3D...
- + de 500 entreprises parentaires

ou médiateur. S'approprier les techniques de négociation. -Connaître et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle. -Tirer parti des conflits pour faire progresser les relations de travail.

Durée de la formation

2 jours soit 14h

Contact

Centre de COURNON:
7, Rue du Bois Joli 63800 Cournon d'Auvergne
04 73 69 41 11

Centre de MONTLUCON:
62, Rue Henri Barbusse 03630 Désertines
04 70 28 23 12

Les centres vous accueillent sans rendez-vous tous les mercredis après-midi de 14h à 17h !

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, d'exercices d'application et d'études de cas et de mises en situation

Modalité d'évaluation

Mises en situation filmées ou non et débriefées

Modalités d'accès

Entrée / sortie permanente. Prendre contact avec le centre pour l'inscription. Accès sous 1 mois variable selon les disponibilités et sous réserve du nombre de places.

Nous contacter pour connaître les dates des interentreprises planifiées.
Inscription 15 jours avant le début de la formation au plus tard.

Programme de formation

1 – LES SITUATIONS SENSIBLES DANS LE CONTEXTE PROFESSIONNEL DES PARTICIPANTS

-Identification des situations sensibles, sources de tensions et de conflits, dans le contexte professionnel des participants. -Analyse exploratoire des difficultés et des obstacles dans la gestion de ces conflits. -Les réactions psychologiques : connaissance et analyse de ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle.

2 - LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

La dimension organisationnelle

-Méthodes pour sortir d'un conflit :

- Les 5C : déroulé et points clefs de la démarche

Dans l'apprentissage de la méthode, une distinction est faite selon le niveau d'implication du manager dans le conflit, suivant son rôle.

- Le DESC : déroulé et points clefs de la démarche.

- Cadre de mise en œuvre de la négociation :
- Conduire un entretien ou une réunion de gestion de conflit.

La dimension relationnelle

- Le comportement négociateur.

Capacités professionnelles attendues

Être capable de :

- Prévenir les risques de tensions et de conflits. Repérer les sources potentielles de conflits dans les relations de travail. Savoir observer et interpréter les signes avant-coureurs d'un conflit. -Sortir d'un conflit quel que soit son niveau d'implication : acteur ou médiateur. S'approprier les techniques de négociation. -Connaître et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle. -Tirer parti des conflits pour faire progresser les relations de travail.