



Outremer Formation

LA GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE LA FORMATION

✓ OBJECTIFS

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Identifier ses propres comportements face au conflit
- Acquérir les outils et méthodes pour prévenir les conflits
- Développer son propre plan d'action

✓ PUBLIC

- *Profil des stagiaires*
- Cadres ou collaborateurs appelés à gérer des situations de conflits dans leur environnement professionnel, avec des collègues, supérieurs hiérarchiques, collaborateurs, partenaires, clients, etc.
- *Prérequis*
- Pas de prérequis

✓ DUREE

- 2 jours, soit 14 heures

OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45

Mail : contact@outremerformation.com – Site : outremerformation.com

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97
Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU





✓ **CONTENU DE LA FORMATION**

- Définir le conflit
- Les différents types de conflit
- Les origines du conflit
- Les conséquences du conflit
- Les différentes stratégies face au conflit
- Auto-évaluation
- Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits
 - Les outils de l'Analyse Transactionnelle et de la PNL
 - Être assertif
 - Savoir dire « non »
 - Développer son intelligence émotionnelle
 - Communiquer efficacement
 - Accompagner le changement
 - Méthodes DESC (Décrire – Exprimer – Spécifier – Conséquences)
- Développer son propre plan d'action

✓ **MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

- **Moyens pédagogiques**
 - Nous privilégions une démarche pédagogique active et participative avec l'apprentissage de savoirs pouvant être directement mis en pratique au retour de la formation.
 - Notre démarche pédagogique alterne apports théoriques, jeux de rôle et mise en situation.
 - Des exercices pratiques permettent de faire la synthèse des thèmes traités.
 - Afin de bénéficier d'un meilleur accompagnement individuel nous limitons le nombre de participants.
- **Moyens techniques**
 - Les stagiaires sont accueillis dans des salles dédiées à la formation équipées d'un vidéo projecteur et d'un paperboard.



- **Moyens d'encadrement**

- Cette formation est assurée par une consultante justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une solide expérience en face-à-face pédagogique.

✓ SUIVI ET EVALUATION

- **Suivi de l'exécution**

Feuille de présence signée par les apprenants et le formateur par demi-journée et remise d'une attestation de présence individuelle.

- **Evaluation**

- Avant la formation : les participants seront invités à s'exprimer sur leurs attentes ce qui permet de valider l'adéquation entre leurs objectifs individuels et la formation.
- Pendant la formation : des évaluations formatives jalonnent l'apprentissage.
- A la fin de la formation : les participants seront invités à remplir une feuille d'évaluation afin de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.
- Après la formation : un questionnaire d'évaluation sur l'impact de la formation dans l'entreprise est adressé sous deux mois.

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

✓ ORGANISATION DE LA FORMATION

- Les stagiaires sont accueillis dès 8h00 autour d'un café/thé et une pause est également prévue en milieu de matinée. Les stagiaires ont, pendant toute la journée, accès à de l'eau fraîche.
- La formation se déroule par journée de 7 heures, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.
- Type de formation : Inter entreprise, en centre. Continue ou discontinue, en présentiel.

OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45

Mail : contact@outremerformation.com – Site : outremerformation.com