



## ANTICIPER ET RESOUDRE LES CONFLITS

### Gérer les tensions professionnelles

PUBLIC CONCERNE : Tous les responsables, les chefs d'équipes confrontés à des conflits prévisibles, latents, déclarés ou à des situations relationnelles tendues.

PRE-REQUIS : aucun

OBJECTIFS :

- Identifier la source des conflits,
- Acquérir des comportements adaptés,
- Choisir une stratégie d'intervention positive,
- Savoir mettre en place une négociation,
- Créer un climat favorable à la coopération.

PROGRAMME ET CONTENU :

- Repérer les conflits et identifier les sources,
- Mieux se connaître dans une situation conflictuelle,
- Analyser un conflit et en comprendre les conséquences,
- Etablir les bases d'une communication efficace au sein de l'équipe,
- S'approprier les outils de résolutions de conflits.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Alternance d'apports théoriques, d'auto-diagnostic, de simulations, Etudes de cas concrets vécus par les participants, Pédagogie active et participative. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pratiques.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : La formation est réalisée en intra ou interentreprise. Le parcours avant l'entrée en formation est formalisé de la manière suivante : de la demande d'information à l'entrée en formation, il ne peut excéder un délai de plus de trois mois. Le demandeur est informé lors de la demande d'information des dates. Les délais d'accès sont précisés dans les conditions générales de vente.

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

# SMART & COM FORMATION

METHODES D'EVALUATION : des exercices sous forme de Mini cas seront réalisés régulièrement durant la formation pour vérifier la bonne compréhension et l'acquisition des connaissances.

- En cours de formation : Exercices en situation
- En fin de formation : Test d'évaluation finale sous forme de questionnaires à choix multiples ou tests de réflexion déductive et inductive.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours soit 14 heures

INTERVENANTS : Formateur expert ayant une expérience significative dans le métier et dont les compétences d'animation sur cette thématique sont validées par notre service pédagogique. Dans le cadre de la démarche qualité, le formateur communique annuellement les actions mises en place ou les formations suivies contribuant au développement de ses compétences. Expertise dans le domaine du métier de formateur.

TARIF : établi sur devis en fonction de vos besoins

ACCESSIBILITE : Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires. Contacter le référent handicap au 06 76 89 97 19

| NOM DE L'ENTREPRISE     | TYPE DE DOCUMENT               | DATE DE CREATION | DATE DE MISE A JOUR | PAGE |
|-------------------------|--------------------------------|------------------|---------------------|------|
| SMART AND COM FORMATION | FICHE PEDAGOGIQUE DE FORMATION | 2016             | JANV 2022           | 2/2  |