



Objectifs

- Comprendre la dynamique générale des conflits,
- Prévenir et/ou de gérer les situations conflictuelles,
- Anticiper sur les situations pouvant dégénérer et les éviter,
- Optimiser sa communication pour promouvoir le dialogue.



Public et prérequis

- Tout type de public,
- Aucun prérequis,
- Groupe entre 5 et 10 personnes.



Spécificités

- Formation en intra ou en inter,
- Formation pratico-pratique,
- Pour une plus grande efficacité, chaque participant reçoit en amont un questionnaire où il pourra clarifier ses besoins et ses attentes liées à la formation,
- Remise d'un livret stagiaire en fin de formation,
- Hotline à disposition de chaque participant pendant 3 mois,
- Possibilité d'un jour retex à 2 mois.



Contenu

Recueil des attentes et besoins spécifiques

Compréhension du mécanisme du conflit

- La définition du conflit : vrai conflit ou interprétation, identification des sources/motifs de conflits,
- La naissance du conflit : le processus de réaction, les personnalités et phénomènes de groupe.

Les outils pour bien réagir

- Mieux se connaître pour mieux réagir,
- Limiter le conflit : une situation interactive, gérer les situations avec affirmation,
- Ne pas générer le conflit : validation et cadrage, se protéger.

Mises en situation de conflits

Évaluation des acquis à chaud

Mesure de la satisfaction à chaud



Méthodes pédagogiques

- Méthode participative et de découverte/renforcement : partir des connaissances des participants, faire en sorte qu'ils découvrent eux-mêmes la suite et faciliter la mémorisation par un ancrage des connaissances par le consultant,
- Échanges et réflexions sur les différents thèmes abordés, formalisation sur paperboard,
- Jeux de rôles, exercices pratico-pratiques, en sous-groupe et retour en grand groupe,
- Apports théoriques ponctuels du formateur (20% de théorie, 80% de pratiques).



Dates et durée

- Les dates restent à définir avec vous,
- Par participant : 14 heures de formation en collectif et en présentiel,
- Pour l'action de formation : 14 heures,
- Délais d'accès : environ 3 semaines, dès le minimum de participants atteint.



Modalités d'organisation

- Lieux possibles : les locaux de JP2A (accès aux PSH), l'entreprise, une salle de séminaire
- Tarifs : nous contacter
- Situation de handicap : Isabele SAINT MARTIN - 02.32.72.77.77 – i.saintmartin@jp2a.fr
- Contact : Christine DUCHEMIN 02.32.72.77.77 – c.duchemin@jp2a.fr