GESTION DES SITUATIONS TENDUES

Prérequis : *Aucun*

Personne en situation de handicap :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Contacter notre référent handicap à l'inscription pour étudier les moyens d'accompagnement.

Durée : 7 heures

Public :
Toute personne ayant à manager une équipe

Modalité : Présentiel

Evaluation des acquis :
Evaluation des acquis en continu par auto-examen

Evaluation de la satisfaction:
Enquête de satisfaction du stagiaire

Sanction visée :
Certificat de réalisation

Accès à la formation :

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ces modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes de façon à définir le parcours le plus adapté (parcours standard, raccourci, renforcé) :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,
- entretien individuel de conseil en formation

Moyens pédagogiques :

Théorie en salle et mise en situation avec des outils numériques

Référence AFPI : TER-06-017

OBJECTIFS

Manager une situation de conflit et en sortir gagnant

COMPETENCES VISEES

- Analyser le conflit pour en comprendre les origines et les causes
- Elaborer une stratégie de résolution adaptée au type de conflit
- Maximiser ses chances de réussite dans sa résolution

PROGRAMME DE FORMATION

DE LA SITUATION VECUE A LA SITUATION TENDUE

- Diagnostic des situations tendues ou conflictuelles
- Explications des mécanismes

PRENDRE DU RECUL FACE A LA SITUATION TENDUE

- Définir son attitude
- Prendre conscience de ses émotions
- Déterminer son fonctionnement dans ces situations

MIEUX ABORDER LE CONFLIT

- Savoir anticiper la situation tendue
- Utiliser des outils de communication pour désamorcer
- Mieux aborder la transgression
- Rechercher des solutions gagnants-gagnants

DEBOUCHES

Néant

PASSERELLES

Néant