



DUREE

2 jours
Soit 14 heures

PREREQUIS

Validé lors d'un entretien
Français parlé et écrit

PUBLIC

Groupe : 20 personnes max
Manager/Coach /RH

INTERVENANT-E

Catherine Chatelain Pernoud

DATES

A consulter sur notre site web
www.mieux-vivre-pnl.fr

DELAI D'ACCES

L'inscription est effective après validation des prérequis, réception de la convention ou du contrat signé et de 30% d'acompte. Les demandes peuvent être envoyées jusqu'à 10 jours avant le début de la formation si le nombre maximum d'apprenants n'est pas atteint.

RENSEIGNEMENTS

contact@rea-active.com

Tél : 04 50 69 92 70

Adresse : 72 rue Cassiopée
74650 CHAVANOD

ACCESSIBILITE



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Formation accessible aux personnes en situation de handicap en fonction d'un entretien préalable pour adaptation du stage.

Gestion des conflits

Descriptif

Dans un monde professionnel en constante évolution, la capacité à gérer efficacement les conflits et à exceller dans les relations interpersonnelles est plus que jamais une compétence essentielle.

Ce programme complet vous plonge au cœur des dynamiques de conflit et de communication, vous équipant des outils et des stratégies nécessaires pour naviguer et résoudre efficacement les tensions dans l'environnement professionnel.

Que ce soit pour déchiffrer les signaux de tensions naissantes, adopter une posture d'assertivité bienveillante, ou accompagner des personnalités difficiles, cette formation vous prépare à anticiper et désamorcer les conflits avant qu'ils ne s'intensifient.

Objectifs de formation

- ✓ Anticiper les conflits en identifiant les tensions ;
- ✓ Intervenir rapidement pour désamorcer les situations à haut risque ;
- ✓ Gérer efficacement les émotions fortes telles que la colère d'un interlocuteur ;
- ✓ Aborder et résoudre les problématiques liées aux personnalités complexes ;
- ✓ Maîtriser une variété de situations relationnelles et managériales : Réunion, entretien de recadrage, ou mise au point.

Contenu détaillé

Séquence 1 : repérer et traiter les tensions

- ✓ Déchiffrer les signaux ;
- ✓ Adopter la posture d'assertivité ;
- ✓ Accompagner les personnalités difficiles ;
- ✓ Prévenir le conflit.

Séquence 2 : Stratégies de désamorçage des conflits

- ✓ Gérer de façon proactive des rumeurs ;
- ✓ Identifier et gérer des simulateurs de victimisation ;
- ✓ Eclaircir et résoudre des malentendus ;
- ✓ Maîtriser des réactions émotionnelles et comportementales excessives ;
- ✓ Connaître les approches préventives et correctives face à des comportements inadaptés.

Séquence 3 : Techniques de gestion des conflits manifestes

- ✓ Reconnaître les indices physiques annonciateurs de colère ;
- ✓ Intervenir de façon proactive pour prévenir les escalades conflictuelles ;
- ✓ Autogérer les émotions pour désamorcer les tensions ;
- ✓ Connaître les techniques d'approche face à un collaborateur contestataire ;
- ✓ Connaître les rôles d'arbitrage ou de médiation dans les conflits d'équipe.

Evaluation de fin de séquence :

Mise en évidence des acquis par des "mises en situation".

Evaluation de fin de séquence sous forme de questions ouverte

Evaluation de fin de séquence :

Mise en évidence des acquis par des "mises en situation".

Evaluation de fin de séquence sous forme de questions ouvertes.

Evaluation de fin de séquence :

Mise en évidence des acquis par des "mises en situation".

Evaluation de fin de séquence sous forme de questions ouvertes.

Séquence 4 : recadrage constructif d'un collaborateur

- ✓ Choisir de façon optimale le moment, lieu et l'approche ;
- ✓ Utiliser la bienveillance, le questionnement, la flexibilité, l'humour ;
- ✓ Appliquer des stratégies pour un recadrage efficace sans démoraliser ;
- ✓ Instaurer un dialogue ouvert et productif ;
- ✓ Procéder étape par étape pour adresser un comportement problématique lors d'un entretien de recadrage ;
- ✓ Négocier un plan d'action concret : la validation par l'interlocuteur et son engagement.

Evaluation de fin de séquence :

Mise en évidence des acquis par des "mises en situation".

Evaluation de fin de séquence sous forme de questions ouvertes.

Moyens pédagogiques

Nos formations sont dispensées sous la forme d'exposés théoriques, démonstrations et applications pratiques avec partage des apprentissages en groupe.

L'ensemble se déroule dans une dynamique de groupe, valorisant l'expression et les différences de chacun. Un livret, complété par le stagiaire, expose de manière claire et concise l'ensemble des contenus du programme de cette formation.

Les moyens techniques

Nos formations se déroulent dans un cadre très précis. Nous disposons de notre propre salle de formation – 72 rue Cassiopée à Chavanod en Haute – Savoie. Nous sommes équipés de tout le matériel nécessaire pour la bonne conduite des séminaires (vidéo projecteur, paper board, ...).

Les moyens d'encadrement

Formatrice

Catherine Chatelain-Pernoud : Praticienne en MCC. Maître praticienne en PNL. Formatrice Enseignante en PNL. Coach. Secouriste en Santé mentale (PSSM France). Psychopédagogue. Professionnelle intervenant à titre individuel auprès des particuliers et des entreprises.

Référent principal des formations : Tania Lafore

Références : Consultante –Formation et accompagnement des professionnels aux métiers de la formation professionnelle

Evaluation de fin de formation

- ✓ Evaluation des compétences sous forme de questions ouvertes écrites.

Suivi de l'exécution de l'action

- ✓ Feuilles de présence signées par le stagiaire et le formateur (par demi-journée de formation) ;
- ✓ Une attestation de formation sera remise en fin de formation.

Appréciation des résultats

- ✓ Chaque formation donne lieu à des pratiques supervisées. Ainsi, nous mettons en place une évaluation continue du savoir-faire de nos stagiaires pour valider les acquis de formation.

Bénéficiaires

- ✓ Tout professionnel de santé ou coach souhaitant améliorer ses compétences professionnelles.

Valeur ajoutée pour l'individu

Une reconnaissance sociale et professionnelle :

- ✓ Maintenir et développer son employabilité ;
- ✓ Accroître une aisance dans ses fonctions : accéder à davantage de responsabilités ;
- ✓ Etre reconnu dans ses fonctions ;
- ✓ Devenir acteur de son parcours professionnel et personnel : alimenter et enrichir son portefeuille de compétences ;

Valeur ajoutée pour l'entité bénéficiaire

- ✓ Reconnaître et valoriser les compétences internes ;
- ✓ Motiver et fidéliser les salariés ;
- ✓ Favoriser la satisfaction des salariés en leur donnant des outils qui leur permettront de réussir leur mission et d'évoluer professionnellement.

Suite de parcours et débouchés

Cette formation permet :

- ✓ D'avoir des compétences utiles dans les métiers de l'insertion professionnelle,
- ✓ D'avoir des outils supplémentaires en tant qu'accompagnant, coach ou manager.

Evaluation de la satisfaction clientèle

- ✓ Evaluation à chaud en fin de formation sous forme de questions ouvertes écrites.
- ✓ Evaluation à froid envoyé par courriel 3 mois après la fin de la formation sous forme de questions ouvertes écrites.

Indicateurs Qualité : Au 02/04/2024

Nouvelle formation