

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL



LA FORMATION

Les situations professionnelles conjuguent des logiques et des enjeux pluriels, voire antagonistes : humains, techniques, budgétaires... Sans parler de la fièvre qui s'empare des équipes au lancement de certaines opérations. L'entreprise est donc propice aux tensions humaines qu'il s'agit de contrôler. Cette formation est centrée sur la communication interpersonnelle. Elle permet de s'approprier des outils de compréhension et d'adopter de nouvelles modalités relationnelles pour gérer les situations conflictuelles de façon constructive.



LES OBJECTIFS

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Outils :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Support de cours

Méthode :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

Évaluation :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.

LA DURÉE

La formation dure
14h soit 2 jours.

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français
- Faire parti du CSE de l'entreprise ou prochainement élu

Le nombre de participants est limité à 4 minimum.

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

• SE CONNAITRE EN TANT QUE COMMUNICANT

- Repérer les obstacles à la communication
- Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris

• COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

- Analyse stratégique de ses interlocuteurs
- Positiver la relation
- Utiliser un vocabulaire positif et concret

• GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- Les 5 premières minutes
- Repérer le mode de communication de mon interlocuteur
- Convaincre et négocier

• GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- Comprendre la dynamique de groupe
- Reconnaître les rôles
- Gérer les conflits

• JEUX DE RÔLES



PUBLIC CONCERNÉ

- Directeur
- Manager junior
- Manager confirmé
- Gouvernant
- Gérant
- Cadre
- Chef d'équipe

PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

La formation de vos projets commence ici....



LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches

POUR VOUS INSCRIRE,
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À
gregory.guerot@cemstbarth.com