

SS-003 Gestion de Conflit

Objectifs :

- Découvrir l'autre
- Comprendre la notion de Communication
- Connaître les différentes formes de Communication
- Développer ses qualités de communicant
- Synchroniser sa posture : verbal, paraverbal, non verbal
- S'adapter à l'autre : écoute active, reformulation, attitude positive
- Savoir faire preuve d'empathie
- Communiquer en situation difficile
- Identifier un problème
- Résoudre un conflit
- Médier un conflit

Durée :

1 jour

Lieu :

Présentiel.

Public :

Tout public.

Prérequis :

Aucun prérequis

Méthode pédagogique :

Apports théoriques (définitions)
Pédagogie de la découverte
Mise en situation (Ice breaker, jeu de rôle...)
Partage d'expériences

Modalités d'évaluation :

- Un formulaire préformation, vous sera proposé nous permettra d'évaluer votre niveau et de recueillir vos attentes
- Un QCM sera proposé à la fin de la formation pour l'évaluation des acquis
- En fin de formation, vous serez amené(e) à renseigner un questionnaire d'évaluation à chaud
- Une attestation de formation vous sera adressée à l'issue de la session
- Un mois après votre formation, vous recevrez par email un formulaire d'évaluation à froid sur l'utilisation des acquis de la formation

Taux de Réussite et de Satisfaction :

Le taux de réussite aux évaluations est de 100% avec au moins 80% de bonnes réponses.
100% des stagiaires ont été satisfaits des moyens mis en place et l'organisation de la formation.

Programme

Gestion de Conflit

- Accueil
- Recueil de vos attentes
- Programme, objectifs et Cadre
- Présentation
- La Communication Quelles sont les différentes formes de communication ?
- La synchronisation
- L'écoute active
- La reformulation
- L'identification du problème
- Les sources de conflit
- Les transactions
- Les signes avant-coureurs
- Résoudre un conflit
- La médiation de conflit
- Evaluation
- Conclusion

Contact et Inscription

Pour toute demande de renseignements ou de personnalisations éventuelles veuillez contacter le service formation de Diane par mail formation@diane-consulting.com ou au 06 14 62 02 71.

Les inscriptions se font directement auprès du service formation de Diane Académie par mail formation@diane-consulting.com ou au 06 14 62 02 71 au moins 14j avant la formation.

Solutions de financement

Cette formation peut être financée :

- par votre Entreprise
- à titre personnel.

Accessibilité

Vous souhaitez suivre notre formation et êtes en situation de handicap ? Merci de nous contacter (formation@diane-consulting.com ou 06 14 62 02 71) afin que nous puissions envisager les adaptations nécessaires et vous garantir de bonnes conditions d'apprentissage.

Assistance Technique et Pédagogique

Pour toute assistance technique ou pédagogique veuillez contacter le service formation de Diane par mail formation@diane-consulting.com ou au 06 14 62 02 71.

Date de dernière modification : 26/02/2025