

Management / Communication



Intervenants

- Référent de filière :
Stéphanie SOLAL

Durée et horaires

- 2 jours (14h)
- 9h-12h / 13h-17h

Date(s) et lieu

- Date(s) : calendrier disponible sur notre site internet ou contactez-nous
- Au CFPPA Rodez—La Roque

Taux de réussite, de satisfaction : informations disponibles sur notre site internet

CONTACT

- Secrétariat CFPPA
- Tél : 05 65 77 75 03
- Mail : cfppa.rodez@educagri.fr
- N° d'Activité : 7312P001112

● GESTION DE CONFLITS

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du conflit afin de le prévenir
- Adopter les comportements appropriés pour traiter un conflit
- Suivre une stratégie de résolution positive de conflits
- Préserver la relation

PUBLIC, PRE-REQUIS ET INSCRIPTION

- Public : salariés d'entreprise, chefs d'entreprise
- Pré-requis : pas de pré-requis
- Inscription : signature d'une convention

COÛT GLOBAL

- Frais pédagogiques : 400 €* /personne *le CFPPA n'est pas assujetti à la TVA*
- Restauration : 8,80€/repas

**Possibilité de financement par un organisme financeur (OPCO, Pôle Emploi, VIVEA...). N'hésitez pas à nous contacter pour tout renseignement complémentaire.*

Les conditions financières complètes seront précisées sur la convention

PROGRAMME

Accueil, présentation de la formation, tour de tables des attentes des stagiaires

Analyser la situation conflictuelle

- Les différents types et étapes d'un conflit
- Les facteurs déclencheurs de tensions
- Analyser les conséquences d'une mauvaise gestion pour soi et son interlocuteur

Mieux se connaître pour faire face à la situation difficile

- Prendre en compte ses émotions
- Prendre du recul et retrouver une ressource positive
- Analyser la réciprocité des comportements
- Définir et accepter sa part de responsabilité dans la situation

Aborder efficacement un conflit

- Être prêt à écouter, reformuler
- Poser des questions pour comprendre le cadre

de référence de son interlocuteur

- Observer le non verbal
- Adapter son langage et sa gestuelle
- Supprimer les expressions qui amplifient le conflit

Adapter sa stratégie pour trouver une solution gagnant-gagnant

- Comprendre les motivations et intérêts de son interlocuteur
- Utiliser le recadrage positif
- Formuler un « non » ferme et acceptable
- Imaginer des solutions en forme de portes de sortie

Clôturer un conflit et renforcer la relation

- Reformuler les points d'accord
- Poser les bases du prochain échange
- Etablir le bilan de l'entretien et capitaliser l'expérience

MODALITES PEDAGOGIQUES

Les participants sont en permanence sollicités dans un cycle « action, observation, analyse, concept, action ». Ils s'entraînent à faire face et à traiter des conflits sur la base de cas concrets rencontrés sur le terrain. L'analyse des mises en situation permet des apports théoriques et de s'approprier une structure de résolution de conflits ainsi que des comportements adaptés.

Un support pédagogique est remis en fin d'action au format papier ou numérique en fonction des souhaits du stagiaire.

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

- Mode d'évaluation : Evaluation sous forme de questionnaire
- **Bilan de la formation et évaluation de la satisfaction des stagiaires**
- Attestation de formation



AGRICAMPUS RODEZ—LA ROQUE

Formation professionnelle continue et apprentissage

Route d'Espalion—CS 73355 ONET-LE-CHÂTEAU—12033 RODEZ Cedex 9

Tel : 05 65 77 75 03—Mail : cfppa.rodez@educagri.fr / cfa.noa@educagri.fr