

Désamorcer les situations de conflits – FFOST3

Savoir réagir

Code produit : FFOST3

Niveau : Perfectionnement

Modalit   : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : non

Public : collaborateurs
confrontés à des contextes
difficiles et éprouvant des
difficultés à gérer leur stress

Prérequis :

aucun

Objectif

- identifier le problème
-   couter avec neutralité les parties
- trouver des solutions mutuelles acceptables

Programme de la formation

- Définir le processus approprié de résolution
 - Analyser le problème
 - Modifier sa perception de la situation
 - Intervenir au bon moment
-   tablir une proposition d'intervention
 - Quels sont les moyens et méthodes à favoriser ?
 - Quels sont les moyens et méthodes à éviter ?
- Aborder la résolution des conflits
 - Responsabiliser les parties
 - Dégager une entente commune
 - Trouver une réponse adaptée

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun

lâ??issue du stage

- Questionnaire dâ??évaluation Ã froid complÃ©tÃ© par chacun entre 2 et 3 mois aprÃ¨s le stage

MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- ExposÃ©s Ã partir d'un diaporama
- RÃ©alisation d'exercices et de cas pratiques
- Ã?changes d'expÃ©riences avec les participants