PROGRAMME DE FORMATION

« LA GESTION DES CONFLITS »

Généralités :

Comprendre ce qui se joue dans une relation afin de mieux la contrôler et la gérer.

Objectifs pédagogiques :

- Savoir détecter les causes des tensions et des conflits
- Savoir mettre en place un processus de communication
- Savoir se positionner dans la gestion du conflit

Public :

Tout salarié de l'entreprise

Profil des stagiaires :

Sur tous les postes d'assistantes dans l'entreprise (classique, BTP, juridique, médicale …)

Durée préconisée :

7 heures

Prérequis :

- Maitrise du français
- Maitrise du Pack Office

Programme détaillé :

Le […] :

- De 8h30 à 12h00 : Evaluation des connaissances du stagiaire et explication théorique sur la gestion des conflits.
    a) Présentation de son poste de travail au formateur
    b) Animation sur la gestion des conflits par le formateur
    c) Exercices et astuces
- De 14h00 à 17h30 : Mise en pratique de la théorie.
    a) Ateliers sur la gestion des conflits
    b) Mise en application par rapport au poste de travail

- **Caractéristiques et modalités :**

- Formateurs : Nathalie ARMENGAUD et Estelle VERGEROLLE
- Formation en face-à-face sur le lieu de travail du stagiaire

- **Lieu** :

- En intra sur site de l'entreprise, le coût est forfaitaire, les locaux et matériels sont mis à disposition par le client.
- Les dates sont à déterminer conjointement 1 mois avant le jour de la formation

- **Accessibilité** :

- Aux personnes en situation d'handicap, nous contacter pour les aménagements souhaités
- Modalités et délais d'accès : s'inscrire auprès de SENA SERVICES au moins 2 mois avant le démarrage de la formation

- **Moyens pédagogiques et techniques** :

- Mise à disposition d'un rétroprojecteur et d'un port de connexion
- Le stagiaire reçoit un tutoriel sur la gestion du temps
- Le stagiaire met en place les astuces sur son propre poste de travail

- **Evaluation et présence :**

- L'évaluation du stagiaire repose sur l'exécution de test individuel afin que chacun puisse voir les compétences acquises et les points à retravailler.
- La présence du stagiaire est contrôlée par une feuille d'émargement pour chaque session de formation.
- A la fin de la formation, une enquête de satisfaction est transmise

- **Nos formations intègrent :**

- L'établissement de l'attestation de fin de formation.

- **Tarifs :**

A partir de 750€ net

Devis pour toute demande sur mesure.

- **Nos tarifs ne comprennent pas :**

Les frais des stagiaires (restauration, déplacement, hébergement).

- **Moyens prévus pour le suivi de l'exécution et des résultats :**

Le formateur prend connaissance de l'environnement et du poste de travail du stagiaire, et de comment le stagiaire va mettre en application immédiate la formation dispensée

Le formateur évalue la formation par une mise en situation, ce qui permet de vérifier les compétences acquises et les points à retravailler.