

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

Intitulé de la formation

Gestion des situations conflictuelles

Prérequis

Aucun prérequis technique ou diplôme exigé. Une expérience du terrain ou de la relation client/interne est recommandée.

Durée

1 journée – 7 heures de formation (hors pause déjeuner)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes du conflit et de la crise en milieu professionnel.
- Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit ou d'une situation sensible.
- Développer des compétences en communication assertive.
- Savoir désamorcer une situation conflictuelle par des méthodes adaptées.
- Savoir analyser une crise pour éviter sa répétition.
- Renforcer sa posture professionnelle face à l'agressivité ou aux tensions.
- Développer une meilleure connaissance de soi pour adapter sa communication.

Public visé

- Collaborateurs d'agences de travail temporaire en contact avec les intérimaires et les clients.
- Personnel en situation de gestion de relation clientèle ou d'équipe.
- Responsables d'agence, chargés de recrutement, fonctions RH.

Modalités et délais d'accès

La formation est dispensée dans un délai maximum de 3 mois après la date d'inscription, dès lors que cette dernière est complète. Cette durée peut varier en fonction des demandes spécifiques des participants.

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets issus du secteur de l'intérim.
- Études de cas pratiques et mises en situation.
- Test de personnalité sur les styles de communication.
- Débriefings collectifs.
- Plan d'action individuel de montée en compétence.

Méthodes mobilisées

- Méthode DESC
- Communication assertive
- Écoute active
- Techniques de désamorçage émotionnel
- Analyse des causes (méthode des 5 pourquoi, SWOT)
- Reformulation et médiation

Modalités d'évaluation et de sanction de la formation

- Quiz ou questionnaire de validation des acquis.
- Observation des mises en pratique (jeux de rôle).
- Évaluation à chaud.
- Plan d'action personnel (évaluation formative et transposition opérationnelle).

Compétences visées

- Identifier les signes d'un conflit ou d'une crise.
- Adapter sa posture professionnelle selon le niveau de tension.
- Employer des techniques de communication adaptées aux situations conflictuelles.
- Réagir avec calme et efficacité face à un comportement agressif.
- Prévenir la récurrence d'un conflit par une analyse structurée.
- Mieux se connaître pour mieux gérer les relations interpersonnelles.

Accessibilité aux personnes handicapées

La formation peut être adaptée pour les personnes en situation de handicap. Un entretien préalable est proposé pour identifier les besoins spécifiques d'adaptation (supports, rythme, outils).

Tarif

Le prix total de la formation est de 1300 € H.T. Les modalités de règlement et conditions de paiement sont détaillées dans la convention de formation.

Des frais annexes pourront être nécessaires en fonction des conditions matérielles d'exécution de la formation.

Contact

Pour toute information, contactez-nous :

- Site internet : pro-rhsolutions.fr (Rubrique Contact, indiquer dans l'objet de la demande : Formation)
- Email : vcottavoz@pro-rhsolutions.fr