

GÉRER LES CONFLITS : PASSER DE L'AFFRONTLEMENT À LA COOPÉRATION

12 et 13 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Managers / Chef de service / Chef de pôle /
Référent Qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme
adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales
accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche
des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Bonne communication écrite et orale.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
12 et 13 septembre 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Fiche de renseignements à compléter en amont.
Convention ou contrat à signer en amont de
formation.
Émargements par demi-journée pour le présentiel.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives
régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

Développer ses capacités à prévenir les conflits et faire face
aux situations conflictuelles.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir le conflit et les signes annonciateurs.
- Identifier les comportements en cas de conflit.
- Caractériser les étapes pour traiter un conflit.

PROGRAMME :

Identifier les situation de conflit en entreprise

- Définir le conflit.
 - Repérer les signes du conflit pour prévenir l'escalade.
- Utiliser l'intelligence émotionnelle
- Identifier l'émotion de colère.
 - Reconnaître la mécanique du stress et ses manifestations physique associée.
 - Adapter son comportement face à la colère.
 - Évacuer les émotions parasites.

Devenir plus collaboratif avec les autres

- Développer son écoute et son empathie.
- Définir les critères de la collaboration réussie.
- Développer sa communication interpersonnelle.
- Communiquer avec bienveillance et assertivité.
- Savoir dire non.

Traiter un conflit

- Identifier les différents profils.
- Identifier les comportements manipulateurs et les éviter.
- Utiliser les stratégies de traitement des conflits.
- Prendre l'initiative avec la méthode DESC.
- Faire face à des situations sensibles.
- Le rôle du manager dans les conflits.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Laetitia Forster - ATRIA

Certifiée Formatrice Professionnelle d'Adultes, expérience
en management de 20 ans, certifiée DISC et IE.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives,
actives.

Utilisation du logiciel Klaxoon pour les activités
pédagogiques.

Ressources formatives et de synthèse fournies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations formatives critériées tout au long de la formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires.