

PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé : Gérer les situations conflictuelles

Public visé :

Public salarié sur des postes de médiation dans le cadre des conventions Adulte relais

Objectifs pédagogiques :

Repérer et caractériser les différents types de conflits
Comprendre les objectifs et les enjeux de la gestion des conflits
Favoriser la gestion des situations conflictuelles
Connaitre et mettre en œuvre des stratégies de prévention et de résolution des conflits
Se familiariser avec les principes de base en communication

Prérequis :

Aucun prérequis

Durée :

1 journée

Déroulé de la formation:

Approche théorique du conflit et principes de bases en communication
Techniques de gestion de la situation conflictuelle
Rôle et place du professionnel dans la gestion des conflits
Repérage et analyse des situations conflictuelles / études de situations professionnelles

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement:

La formation se déroulera à l'institut Cadenelle.

Un livret de fin de formation sera distribué reprenant les points clef de la formation.

La formation sera assurée par Lionel RATINET, diplômé Conseiller en Economie Sociale et Familiale / Formateur à l'Institut Cadenelle.

Suivi et évaluation

Le suivi de l'exécution de l'action et appréciation des résultats relèvent de la responsabilité de l'entreprise.

Des feuilles d'émargement seront signées par demi-journée, des attestations individuelles de formations seront remises à la fin de la session.

Une grille d'évaluation sera transmise en fin de session afin d'évaluer le contenu et déroulement de cette formation.

Une évaluation à froid sera effectuée à 3 à 6 mois.