

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Repérer les différentes sources de tensions pour les anticiper
- Adapter mon mode de communication verbale et non verbale aux situations conflictuelles
- Mettre en place une stratégie positive de résolution de conflit

Public cible et prérequis

- Professionnels de restauration collective
- Collaborateurs concernés par le thème
- Pas de prérequis scientifiques ou techniques spécifiques

Programme

- LA NATURE DES CONFLITS ET DES TENSIONS
 - Différencier problème, tension, crise et conflit
 - Qu'est-ce qu'un conflit ? Faut-il éviter les conflits ?
 - Le conflit comme facteur d'amélioration
 - Les principales sources des conflits en entreprise
 - Caractériser la nature et le niveau du conflit
- MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX RESOUDRE LES CONFLITS
 - L'enchaînement de ses réactions face aux conflits
 - Identification de son mode d'intervention dominant (auto-diagnostique).
 - Les différentes stratégies (évitement, confrontation, compromis)
- UNE DEMARCHE, DES OUTILS POUR TRAITER ET SORTIR D'UN CONFLIT
 - La boîte à outils des managers
 - Les différentes étapes pour une négociation constructive
 - Mettre en place de nouvelles règles du jeu
 - Consolide la sortie de conflit
 - Assurer le suivi
 - Entretenir la cohésion de l'équipe
- A noter
 - Réalisation de nombreux exercices pratiques et de mises en situation

Equipe pédagogique

- Responsable Pédagogique : Laure ORTIGUES - Chargée de formation Restauration Collective / Profil de l'intervenant : Formateur spécialiste en gestion de conflits

Organisation de la formation		Modalités d'évaluation et suivi de l'exécution
<p>Durée 14.00 heures (2.00 jours)</p> <p>Modalités pédagogiques Formation présentielle</p> <p>Méthodes pédagogiques mobilisées et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alternance de méthodes pédagogiques : apports de connaissances, exercices pratiques, études de cas, réflexion, analyses et échanges d'expériences • Document pédagogique remis à chaque participant <p>Dates et prix : à consulter sur notre site internet</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des attentes : Questionnaire de préformation et tour de table en début de formation • Evaluation de la progression pédagogique en cours de formation : questions orales ou écrites, mises en situation, analyse de cas... • Evaluation des acquis de formation : Quiz d'évaluation des acquis en début et en fin de formation • Evaluation de la satisfaction : Questionnaire d'appréciation à chaud et à froid • Feuilles de présence, délivrance d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de formation
Contact	Accessibilité aux personnes handicapées	Modalités et délais d'accès
<p>SSHA-ISA 16A rue de l'Estrapade 75005 PARIS</p> <p>Tél : +33 (0)1 43 25 11 85 E-mail : isa@ssha.asso.fr Site web : www.ssha.asso.fr</p> <p>Intra possible nous consulter</p>	<p>Si vous êtes en situation de handicap, notre équipe pédagogique se tient disponible pour vous accompagner à tout moment de votre formation.</p> <p>N'hésitez pas à nous contacter, nous nous efforcerons de mettre tout en œuvre pour vous faciliter l'accès et le suivi de votre formation.</p> <p>Nos locaux sont en conformité avec la réglementation PMR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convention de formation si inscription initiée par l'employeur dans le cadre du plan de développement de compétences • Contrat de formation individuel si inscription initiée par le participant • Inscription par le biais d'un bulletin téléchargeable sur le site internet, J-30 avant la formation et possible jusqu'à J-1 selon disponibilité