



LUDORIUM



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le conflit pour mieux en sortir
- Se positionner vis-à-vis des différents acteurs de la collectivité : élus et citoyens
- Développer ses compétences de collaboration et de concertation pour apaiser les tensions pouvant exister entre les personnes, l'administration et les clients
- Améliorer ses propres qualités relationnelles



DEVENEZ LE GARANT DE LA CONFORMITÉ RGPD ET DE LA PROTECTION DES DONNÉES !



Financements OPCO et étude gratuite



En présentiel



**14 heures
(2 jours)**



**Salariés, indépendants,
demandeurs d'emploi**

GERER LE CONFLIT

La formation Gestion des conflits permet d'identifier les sources de tension et de mieux comprendre les mécanismes relationnels en jeu. Elle donne des outils concrets pour prévenir, désamorcer et résoudre les conflits de manière constructive. Les participants développent leur écoute active, leur assertivité et leur capacité à garder une posture professionnelle. À travers des cas pratiques, ils apprennent à transformer les désaccords en opportunités de dialogue. Cette formation est essentielle pour préserver un climat de travail serein et efficace.



PROGRAMME DE LA FORMATION

Le conflit : notions générales

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les invariants de la relation conflictuelle
- Comment se retrouve-t-on en situation de conflit ?
- Les différents types et niveaux de conflits
- Zoom sur le prêt d'intention, l'interprétation et la contrainte

Le conflit au sein de la collectivité

- La collectivité, un monde à part
- Les relations entre collaborateurs
- La complexité des relations manager /institution.
- La relation collaborateurs / clients.

Sortir du conflit

- Comment éviter les conflits
- Les issus du conflit
- Les outils clefs pour une bonne communication
- L'après conflit

Améliorer ses qualités relationnelles

- La communication au quotidien
- S'adapter à son interlocuteur
- La communication non violente
- Adopter une position de médiateur





LE + LUDORIUM



Qualification de nos intervenants

Les formateurs intervenants sont titulaires de certifications et/ou qualifications professionnelles cohérentes avec les objectifs professionnels de la formation ou la certification visée, ainsi qu'une expérience professionnelle suffisamment adéquate



Accessibilité

Notre formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
Contactez notre référent handicap au 04 84 89 57 51



INFORMATIONS PEDAGOGIQUES



Pré requis

Aucune compétence technique n'est requise.



Modalités et délai d'accès

Selon le dispositif d'accès à la prestation, ses modalités peuvent comporter une ou plusieurs des étapes suivantes :

- information individuelle ou collective,
- dossier de demande de formation,
- identification, voire évaluation des acquis,
- vérification des prérequis réglementaires si la formation en comporte,
- entretien individuel de conseil en formation, de façon à définir le parcours le plus adapté entre un parcours standard, un parcours raccourci ou un parcours renforcé. Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution.



Méthodes et moyens pédagogiques

Exercices pratiques

Moyens pédagogiques : Supports "clé en main" - Supports audio et visuels - Outils multimédias Mise à disposition d'un accès extranet. Notre espace de formation dispose d'outils de formation modernes et performants comprenant : - Des salles informatiques équipées offrant l'accès à la plateforme numérique de formation Métis - Matériel audio-visuel : vidéo projecteur... - Ressources documentaires.



Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis : En cours de formation
Evaluations finale : Evaluation de l'atteinte des objectifs de formation et Attestation de formation
Evaluation satisfaction : Enquête de satisfaction apprenant

CONTACTEZ-NOUS

www.ludorium-cfa.com

04 84 89 57 51

contact@ludorium-cfa.com

