

FFOST3 – Désamorcer les situations de conflits

Code produit : FFOST3

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 0

Eligible DDA : non

Public : collaborateurs
confrontés à des contextes
difficiles et éprouvant des
difficultés à gérer leur stress

Prérequis :

aucun

Objectif

- identifier le problème
- écouter avec neutralité les parties
- trouver des solutions mutuelles acceptables

Programme de la formation

- Définir le processus approprié de résolution
 - Analyser le problème
 - Modifier sa perception de la situation
 - Intervenir au bon moment
- Établir une proposition d'intervention
 - Quels sont les moyens et méthodes à favoriser ?
 - Quels sont les moyens et méthodes à éviter ?
- Aborder la résolution des conflits
 - Responsabiliser les parties
 - Dégager une entente commune
 - Trouver une réponse adaptée

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.