

GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

OBJECTIF VISÉ

TRAITER LES CONFLITS EN TANT QUE MANAGER
SUR LA BASE DES MÉTHODES DISC
RECONNAÎTRE LES DIFFÉRENTES SOURCES DE
CONFLIT ET SAVOIR LES ÉVITER DÉSAMORCER DES
SITUATIONS DIFFICILES ET RÉSOUDRE DES
CONFLITS DANS SON ÉQUIPE

Parcours concourant au développement des compétences

*(action de formation réalisée selon les
art. L6313 et L6313-2 Code du travail)*

Durée

2 jours - 14 heures en présentiel

Dates et horaires

Nous consulter

Lieu

A définir

Région Nantaise et Vendée ou sur site du client

Délai d'accès

15 jours après la
demande

Tarif

Nous consulter pour obtenir votre
convention de formation



LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit

PUBLIC CONCERNÉ

Chef d'entreprise, dirigeant, cadre, responsable de service, manager et chef de projet.

À L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement au 07 62 35 54 66 ou par mail : justine.defossez@asa-services.fr

PRÉ-REQUIS DES STAGIAIRES AVANT LA FORMATION

Expérience professionnelle de 1 an minimum de poste de leader d'équipe.

Un questionnaire de positionnement est réalisé en amont de la formation.

CONTENU DÉTAILLÉ

Module 1 : les bases du conflit

Identifier la/les cause(s) et les réelles conséquences lors d'une situation tendue

Dissocier les faits des émotions et les différents types de conflits

Identifier les origines, évaluer les attitudes



Module 2 : les principes de la communication en situation de crise

Les principes de la communication

Le langage verbal et non verbal

Les attitudes positives par des réflexes conditionnées

L'écoute active, L'empathie

Module 3 : l'utilisation des 4 couleurs du DISC dans les conflits

Savoir se protéger

Savoir quand et comment passer en mode solution

Eviter l'installation et l'escalade

Ecouter et comprendre l'autre, l'arbitrage

Tirer parti des conflits : la prévention



INTERVENANT



Thierry Duthay, est formateur et consultant avec plus de 46 ans d'expérience dans la restauration et l'hôtellerie. Dirigeant de l'organisme Duthay-Formation, certifié Qualiopi jusqu'en 2027, il propose des formations interactives en management, techniques de vente et perfectionnement des services. Certifié « Arc en Ciel Disc » (approche basée sur le comportemental), il accompagne des établissements prestigieux comme le Club Med et Lucien Barrière.

INDICATEUR DE SATISFACTION

Plus de 95% des stagiaires d'ASA Services depuis juin 2022 sont satisfaits de nos formations.
Nos références et témoignages sont disponibles sur simple demande.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Toutes les formations sont réalisées en présentiel et en inter entreprise (ou intra sur demande), le nombre de stagiaires est limité à 8 participants maximum. Nous souhaitons avant tout respecter un bon équilibre entre la théorie (30%) et la pratique (70%).

Chaque participant est identifié en amont de la formation et avant inscription à la formation.

Les stagiaires interagissent avec le formateur et les autres participants.

Des documents sont analysés en groupe.

Des exercices concrets sont réalisés individuellement ou en groupe.

Une évaluation écrite des acquis est réalisée au début et à la fin de la formation.

MOYENS MATÉRIELS UTILISÉS EN FORMATION

Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes.

Les supports et documents de formation utiles pourront être fournis par ASA Services.

L'intervenant(e) utilise la vidéo projection et un micro-ordinateur.

La salle de formation est contrôlée en amont de l'action sur site par le formateur.

SUIVI, ÉVALUATION ET CERTIFICAT

- Un positionnement individuel est réalisé en amont de la formation.
- L'observation du fonctionnement de chaque stagiaire est effectué lors du parcours.
- Une feuille d'émargement est remplie par tous pour chaque demi-journée de présence.
- Un tour de table est effectué en début et en fin de chaque journée.
- Des exercices écrits et/ou oraux seront réalisés en continu durant la formation.
- Un auto positionnement par le stagiaire de son niveau d'atteinte des objectifs fixés.
- Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rempli.
- Un certificat de réalisation est fourni au stagiaire et au commanditaire.

DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par ASA Services font l'objet d'une convention de formation valant devis et à signer pour validation.

Le règlement intérieur de la formation en vigueur est téléchargeable sur notre site internet.

APPLICATION DU RGPD

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale. Par votre retour de documents, vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par ASA Services le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tout moment exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : justine.defossez@asa-services.fr.

ENGAGEMENT QUALITÉ ASA SERVICES

- L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.
- Le certificat QUALIOPI d'ASA SERVICES est téléchargeable sur le site web.

POUR VOUS INSCRIRE :



06 03 34 85 28



www.asa-services.fr



formation@asa-services.fr



asa services

SAS au capital de 55 000 € - RCS Nantes 414 841 205 00076 - APE 8299Z -

Déclaration d'activité enregistrée auprès

du Préfet de Région des Pays de la Loire : NDA N° 52440945444

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Certificat Qualiopi n°515391 délivré pour les catégories Action de formation et bilan de compétences

MAJ 05/2024