

Formation - Gérer les conflits et les attitudes agressives en agence d'emploi

Appréhender les situations conflictuelles vécues en agence d'emploi pour permettre de travailler plus sereinement et efficacement.

Dynamique de groupe, gestion des conflits

Communication et compétences relationnelles

Gestion des émotions et connaissance de soi

Dynamique de groupe, gestion des conflits

Posture professionnelle

Communication non violente

CODE : 49622 | Mise à jour : 10/12/2024

Objectifs

- Définir les différentes notions de conflit en explorant les situations du quotidien afin de choisir la bonne stratégie de résolution.
- Adapter son comportement en connaissant son fonctionnement et celui des autres pour désamorcer et éviter un conflit.
- Résoudre un conflit grâce à une méthode éprouvée afin d'obtenir une sortie acceptée par toutes les parties prenantes.

Contenu de la formation

- Tension/crise/conflit
- Les comportements difficiles
- Les sources internes et externes d'un conflit
- Mon fonctionnement face à une difficulté
- Les autres typologie de fonctionnement
- La gestion du stress
- Les besoins des parties prenantes
- L'empathie
- Les stratégies de résolution

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Etude de cas concrets
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- World café
- Scène d'improvisation
- Jeux de rôle

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Collaborateurs permanents des agences d'emploi

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DURÉE

1 jour (7 heures)

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Minimum 4 personnes
Maximum 10 personnes

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

0% (aucun avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

Non renseigné



Sonia Dillet

Formatrice professionnelle RH, recrutement, gestion

So'lution Formation

Votre collaborateur au cœur des formations en ressources humaines, gestion, recrutement, travail temporaire.

📞 06 77 90 61 53

✉ contact@so-lution.fr

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/sonia-d-076176104/>

Biographie

J'ai travaillé pendant 20 ans dans le secteur du travail temporaire dont 15 années dans une PME nantaise implantée dans l'ouest et le nord de la France, où j'ai occupé des fonctions de chargée de recrutement en agence puis de directrice opérationnelle sur les 8 dernières années au siège.

Reconnue pour mon implication et mon authenticité au service d'une expérience collaborateurs et clients de qualité, je transmets aujourd'hui, avec beaucoup de plaisir, mes connaissances auprès des équipes opérationnelles, dirigeantes et d'alternants.

Mes formations se veulent, sur mesure, au plus près des besoins des entreprises et des apprenants en utilisant des méthodes dites actives comme des World cafés, jeux pédagogiques, exercices d'improvisation...

La collaboration, la participation et la bonne humeur sont les ingrédients indispensables à une bonne appropriation des savoirs et savoir-faire.

Diplômes et formations

CCE Exercer la mission de formateur en entreprise – CCI Nantes St Nazaire – 2023

Gestion du temps – Darget Formation (2020)

Législation du travail temporaire – Cabinet Vincent Le Faucheur (actualisation annuelle de 2006 à 2021)

DUT GEA – IUT La Roche sur Yon (2003)



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



www.corymbe.coop

Téléphone : 02 28 21 65 10
Courriel : contact@corymbe.coop

Nos CGV : www.corymbe.coop/cgv/

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État