

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Objectifs :

- Faire l'autodiagnostic de ses attitudes
- Comprendre la mécanique des conflits
- Utiliser la métacommunication
- Gérer un conflit entre deux personnes
- Gérer un conflit collectif

Contenus :

Faire l'autodiagnostic de ses attitudes

Observer et décrire sa manière de vivre le conflit
Analyser ses stratégies d'adaptation aux conflits
Repérer les situations piégeantes pour soi

Comprendre la mécanique des conflits

Analyser les causes psychologiques individuelles et collectives des conflits
Prévenir les conflits en travaillant sur l'organisation du travail
Appréhender les mécanismes déclencheurs et le processus de genèse d'un conflit
Comprendre la manière dont nos comportements peuvent être orientés par des enjeux de pouvoir

Utiliser la métacommunication

Maîtriser les principes de base de la communication pour faciliter vos échanges
Eviter les pièges
Utiliser sept techniques de métacommunication
Rester professionnel en se préservant

Gérer un conflit entre deux personnes

Se préparer avant d'intervenir
Attribuer le rôle de régulateur à la bonne personne
Utiliser les moyens de résolution de conflits « classiques »
S'entraîner sur un cas réel

Gérer un conflit collectif

Connaître les différents moyens d'intervention pour prévenir ou gérer un conflit collectif et les utiliser en fonction de ses objectifs
Mettre en œuvre une concertation structurée
S'entraîner sur des cas de conflits concrets, délicats

Public : toute personne en charge de la conduite d'entretiens professionnels (cadres, responsables de service)

Modalités : présentiel

Techniques pédagogiques : formation qui s'appuie sur des apports théoriques et méthodologiques, étayés par un diaporama, des brainstormings, des études de cas en sous-groupes, des exemples, des retours d'expériences et des activités pratiques visant l'élaboration d'outils réutilisables en contexte professionnel.

Supports pédagogiques : support power point et livret du stagiaire

Pré-requis : cette formation ne nécessite pas de prérequis.

En amont : compléter un questionnaire de recueil des besoins.

Evaluation : évaluation formative, tout au long de la formation et évaluation à froid (3 à 6 mois après).

Une attestation de formation est délivrée au stagiaire à l'issue de la formation.

Durée : 2 jours

Sessions inter à Paris : 15-16 mars 2018 ; 22-23 novembre 2018

Tarif inter : 600 euros/stagiaire pour les 2 jours

Pour la réalisation de cette formation en intra ou sur mesure, nous contacter au 06 63 58 23 78.



BULLETIN D'INSCRIPTION

INTITULE DE LA FORMATION :

DUREE ET TARIF :

RESPONSABLE DE L'INSCRIPTION

NOM :

PRENOM :

ETABLISSEMENT :

FONCTION :

ADRESSE :

TELEPHONE :

COURRIEL :

STAGIAIRES CONCERNES

PRENOM ET NOM	FONCTION	COURRIEL

Date :

Signature de la personne habilitée et cachet de l'établissement :

Bulletin à nous retourner complété et signé à IDS Développement au :

21 rue Eugène Caron 92400 COURBEVOIE ou contact@idsdeveloppement.com

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 - Objet

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous régissent les droits et obligations de la société IDS DEVELOPPEMENT et de son Client dans le cadre de la vente de l'ensemble des offres de IDS DEVELOPPEMENT, et plus précisément en ce qui concerne : Les prestations de service dont le contenu est défini au cas par cas entre IDS DEVELOPPEMENT et son Client (ci-après dénommées «LE CLIENT»).

En cas de litige sur l'existence d'une relation contractuelle, la preuve pourra être rapportée par tout moyen, conformément à l'article 109 du Code de Commerce (actes sous signature privée, factures acceptées, correspondances, bons de commande ...).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent sur l'ensemble du territoire français, DOM TOM inclus.

Article 2 - Prestations de service

FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

2.1. Formations

interentreprises

2.1.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent les formations interentreprises, longues ou courtes, disponibles au catalogue IDS DEVELOPPEMENT et réalisées dans les locaux d'IDS DEVELOPPEMENT ou des locaux mis à disposition d'IDS DEVELOPPEMENT.

2.1.2 Conditions financières

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre d'IDS DEVELOPPEMENT. Tous les prix sont indiqués hors taxes. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation.

2.1.3 Annulation

Tout stage ou cycle commencé est entièrement dû. Les factures sont payables à l'ordre de IDS DEVELOPPEMENT. L'inscription est prise en compte à réception du bulletin d'inscription signé.

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit à IDS DEVELOPPEMENT (mail ou courrier). Pour toute annulation d'inscription effectuée entre J R 8 et J R 3 avant le début de la prestation concernée, IDS DEVELOPPEMENT facturera à l'entreprise inscrite un dédit de 50 % du prix HT de la prestation.

Pour toute annulation d'inscription effectuée à moins de J R 3 avant le début de la prestation concernée ou en cas d'absence du participant inscrit, IDS DEVELOPPEMENT facturera à l'entreprise inscrite 100 % du prix de la prestation.

2.1.4 Remplacement d'un participant

IDS DEVELOPPEMENT offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés. Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit d' IDS DEVELOPPEMENT.

2.1.5 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, IDS DEVELOPPEMENT se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

2.2 Formations intraentreprise

2.2.1 Descriptif

Les dispositions du présent article concernent des formations intraentreprise développées sur mesure et exécutées dans les locaux mis à disposition par IDS DEVELOPPEMENT, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

2.2.2 Conditions financières

Toute formation intraentreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par IDS DEVELOPPEMENT. Sauf disposition contraire dans la proposition d'IDS DEVELOPPEMENT, un acompte minimum de 20% du coût total de la formation sera versé par le Client.

Article 3 - Prix

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en Euros et calculés hors taxes.

Article 4 - Facturation et paiement

4.1 Prix

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) sont facturés en sus.

4.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

Article 5 - Terme et résiliation

En cas de retard de paiement, IDS DEVELOPPEMENT pourra suspendre toutes les commandes en cours ; Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. IDS DEVELOPPEMENT aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à IDS DEVELOPPEMENT ENT. Si le Client souhaite interrompre la prestation, il doit en avertir IDS DEVELOPPEMENT par courrier, ou par e-mail au moins 3 mois avant le terme de la prestation en cours. S'il souhaite arrêter la prestation avant son terme, les prestations facturées ou payées restent valides et aucun remboursement ne peut être exigé par le Client au titre d'une prestation non effectuée. Le non-paiement d'un quelconque montant dû emporte la suspension des prestations concernées.

Article 6 - Limitation de responsabilité

En aucun cas, IDS DEVELOPPEMENT ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible et pour tout dommage indirect tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant des prestations fournies par IDS DEVELOPPEMENT ainsi que toute perte ou détérioration d'information pour lesquelles IDS DEVELOPPEMENT ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Article 7 - Force majeure

La responsabilité d'IDS DEVELOPPEMENT ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Article 8- Validité des conditions générales de vente

Les conditions générales de vente applicables à une période donnée sont celles annexées au bon de commande.

Certaines dispositions, après accord entre IDS DEVELOPPEMENT et le Client, peuvent modifier légèrement ou préciser une partie de ces conditions. Dans ce cas, elles apparaissent sur la facture, le paiement de cette dernière entraînant l'acceptation par le Client. IDS DEVELOPPEMENT peut modifier ces conditions générales de vente sans préavis et informera le client par mail.

Article 9 - Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Nanterre.