

Programme de formation

Gestion des conflits

Objectifs de cette formation

- ✓ Être capable de prévenir le conflit grâce à une meilleure connaissance des enjeux de la situation
- ✓ Être capable de sortir du conflit sans aggravation en adoptant une communication positive

Formation de 3 jours
1 785 €

Contenu de la formation

Définir un conflit

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ Les signes annonciateurs du conflit
- ✓ Les causes et éléments déclencheurs du conflit
- ✓ Comprendre la dynamique conflictuelle
- ✓ Managers : connaître les 5 types de collaborateurs difficiles

Quel comportement pour sortir du conflit

- ✓ Développer son aisance relationnelle
- ✓ Connaître son profil émotionnel, gérer ses émotions avec le métamodèle
- ✓ Détecter les jeux psychologiques et en sortir
- ✓ Pratiquer la communication non violente

La sortie du conflit

- ✓ Utiliser le DESC pour éviter l'escalade
- ✓ Rappeler ou redéfinir le cadre/ les règles
- ✓ Se projeter dans « l'après conflit »



Moyens Pédagogiques

Alternance entre théorie et exercices de mises en situation pratiques.
Expérimentation des outils de communication afin d'acquérir la posture et les méthodes de communication.
Passage de tests psychotechniques afin d'affiner sa connaissance de soi.
La formation se déroule chez vous ou sur votre lieu de travail.
Possibilité d'une formation à distance.

Evaluation

Feedbacks réguliers sur les mises en situation tout au long du parcours.
A l'issue du parcours, évaluation et feedback sur l'ensemble des compétences visées à partir d'une activité pratique.

Expertise du formateur

La formatrice est coach professionnelle, avec 12 ans d'expérience en tant que manager et responsable d'équipe.

Pré-requis

Avoir suivi une formation de management niveau 1.

Public visé

Tout manager souhaitant améliorer ses qualités relationnelles et sortir de situations de crise.

Accessibilité aux personnes handicapées

Nous mettons tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder facilement à nos formations.
Veuillez nous informer le cas échéant afin que nous puissions vous accueillir, vous conseiller ou vous rediriger dans les meilleures conditions.