

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS



Formation animée par un intervenant spécialisé en management et communication



5 classes virtuelles (5h)
+ 4 Interessions (2h), soit 7h

PRÉREQUIS

Pas de prérequis

OBJECTIFS

- ✓ Comprendre les mécanismes générant des conflits
- ✓ Appréhender les conséquences des conflits sur les individus
- ✓ Prévenir et désamorcer un conflit
- ✓ Comment communiquer en situation de conflit

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Tout public

MÉTHODES MOBILISÉES

- 5 classes virtuelles d'1h
- Alternance d'apports sur les concepts clés, d'exercices / cas pratiques et d'activités Klaxoon (Quiz et challenge).
- 4 interessions pour ancrer durablement les bons réflexes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation formative en fin de session via l'outil Klaxoon

MODALITÉS

Présentiel ou distanciel (Prérequis : Disposer d'une connexion Internet, d'un ordinateur et idéalement d'un casque. Une assistance technique et pédagogique est assurée par Partenaire formation auprès du participant).

ACCESSIBILITÉ

Nos lieux de formation sont des établissements permettant l'accès des personnes en situation de handicap (PMR)

Nous consulter pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS

30 jours maximum (hors juillet, août et décembre)

TARIFS

- Interentreprises : 590€ HT par personne, soit 708€ TTC
- Nous consulter pour une session en INTRA

PROGRAMME

CLASSE VIRTUELLE 1

- Objectifs et enjeux / Attentes
- Présentation de la « maison aux personnages » pour s'auto-positionner
- Quiz des représentations sur le conflit
- Les distorsions de la communication

Interession : Identification de vos situations conflictuelles en milieu professionnel + plateforme LMS

CLASSE VIRTUELLE 2

- Travaux en sous-groupes : échanges sur des situations de conflits : similitudes et définition des conflits
- Qu'est qu'un conflit ? Différence entre désaccord et conflit
- Ce qui déclenche les conflits ?
- Les phases de résolution d'un conflit / l'intelligence émotionnelle

Interession : Réfléchir à son émotion dominante et à son mode de résolution des conflits par défaut + LMS

CLASSE VIRTUELLE 3

- La gestion émotionnelle des conflits / gestion des émotions en 5 temps
- Exercice de sophrologie / Détecter les émotions et les besoins / L'importance de l'écoute active

Interession : Réfléchir à ses valeurs professionnelles + Lister les réactions émotionnelles qui vous mettent en inconfort + LMS

CLASSE VIRTUELLE 4

Les piliers de l'écoute active / Exercice de mise en situation d'écoute active mes / identifier les valeurs pour mieux comprendre ses réactions / Cas pratiques

Interession : Construire son plan d'action individuel + LMS

CLASSE VIRTUELLE 5

- Co-développement flash sur une situation conflictuelle (thème choisi par le groupe)
- Partage autour des solutions
- Les points clés à retenir
- Présentation de la boîte à outils du conflit