



GESTION DES CONFLITS

Individualisé – 100% à distance

PUBLIC

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

OBJECTIFS

Analyser le conflit
Gérer le conflit – désamorcer le conflit
Se positionner face au conflit, développer son assertivité
Découvrir les bases de la communication non violente
Identifier des méthodes et des outils pour sortir des situations bloquées

PRE-REQUIS

Aucun

POSITIONNEMENT

Au démarrage du parcours

DUREE

14 heures réparties sur 3 semaines

EVALUATION DES ACQUIS

- Quizz tout au long du parcours
- Attestation de formation

NOMBRE DE STAGIAIRES/SESSION

Individuel

PROGRAMME

100% en distanciel : e-learning et coaching individuel

1. Analyser le conflit
Qu'est-ce que le filtre de perception ?
Comprendre le processus conflictuel
2. Gérer le conflit – désamorcer le conflit
Comment gérer les conflits et les désaccords ?
Réguler les tensions grâce à la méthode DESC
Traiter les crises entre les personnes
Gérer les turbulences au sein d'une équipe
3. Se positionner face au conflit - Les bases de la communication non violente :
Prendre conscience de son rôle dans le conflit
Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?
 - ✓ Comment gérer ses émotions ?
 - ✓ Comprendre ses émotions pour mieux les maîtriser
 - ✓ Canaliser ses frustrations grâce à l'empathieAssertivité et intelligence émotionnelle
Comment s'affirmer dans les situations difficiles
Formuler une demande, exprimer un refus / Formuler des demandes efficaces
4. Accompagnement individuel
Débriefing sur les modules
Choix de situations vécues ou redoutées par les participants
Mises en situations ou études de cas
Analyser un conflit : cas apportés par les participants

MODALITES PEDAGOGIQUES :

Formation à distance « asynchrone »

- Cette modalité de formation regroupe l'ensemble des contenus de formation (cours en ligne sous forme de vidéos, exercices, cas pratiques) accessibles via une plateforme numérique 24h/24h, et suivis en ligne de façon individuelle.
- Chaque stagiaire peut avancer au rythme qui lui convient.
- Positionnement amont
- 11 heures de formation e-learning (vidéo et documentation)
- 3 heures de coaching individuel réparties sur la durée de la formation : accompagner le participant individuellement pour l'aider dans la mise en place des compétences travaillées en modules e-Learning, partages d'expériences
- Mise à disposition de documentation : fiches outils, fiches pratiques « les essentiels », fiches « action »

VO-2020