

GESTION DES CONFLITS

DURÉE : 1 JOUR

OBJECTIFS

- Repérer les origines, les types de conflits et signaux précurseurs de conflits au sein d'une entreprise ou d'un établissement
- Identifier les personnalités complexes
- Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits
- Déjouer les comportements manipulateurs
- Gérer l'agressivité ainsi que ses émotions et son stress en situation de conflit

PROGRAMME

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Introduction à la gestion des conflits

- Définition d'un conflit, du désaccord au conflit ouvert
- Les types de conflits : interpersonnels, intergroupes, d'intérêt...
- Les conséquences d'un conflit non géré
- L'aspect positif possible d'un conflit

Communiquer efficacement pour prévenir les malentendus

- Qu'est-ce qu'une bonne communication : les conditions et obstacles
- Méthode DESC pour exprimer son ressenti
- Différencier faits, sentiments, opinions, jugements

Comprendre l'agressivité pour mieux la gérer

- Typologie des différentes personnalités
- Création d'un environnement propice à la coopération
- Les différentes phases de l'agressivité
- Identifier les situations propices à l'agressivité
- Les conséquences sur la santé mentale et physique
- Reconnaître les causes sous-jacentes et les besoins de son interlocuteur
- Définir ses limites face à l'agressivité
- Adopter un comportement assertif
- Identifier les jeux psychologiques - Focus sur le triangle de Karpman

Gérer ses émotions et son stress en situation de conflit

- Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle et comment la développer
- Définition du stress
- Gérer son stress et se préserver : les outils essentiels

Bilan, évaluation et synthèse de la formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation via un questionnaire
- Exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés
- Questionnaires, exercices
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences

ÉLÉMENTS MATÉRIELS

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire par l'entreprise commanditaire
- Livret de formation format numérique projeté sur écran
- Livret de formation numérique envoyé par mail aux participants à la fin de la formation
- Feuilles de présences signées des participants et du formateur

RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR

- Chaque formation est sous la responsabilité de Joey Coulon unique formateur de la société Joey My Coach

TARIFS

- Le tarif des formations s'élève à 250€ HT par personne & par jour
- 3 personnes minimum – 15 maximum, Finançable via votre OPCO

ACCESSIBILITÉ & PRÉREQUIS

- En présentiel ou en distanciel
- Adaptation par rapport au handicap en amont. Aucun prérequis n'est nécessaire