

Accepter, comprendre et gérer les conflits

Durée

2 jours - 14 heures

Inter

Inter : Présentiel en centre de formation

Intra

Intra : Présentiel en entreprise

Prix Inter

Prix inter : 570.00€

Prix Intra

Prix intra : Demander un devis

Inscription

Par mail ou par téléphone : contact@cpformation63.fr ou 07 69 75 62 43

Un délai minimum d'un mois est nécessaire pour la mise en œuvre des formations en INTRA.

Handicap

Merci de contacter notre référent au 07 69 75 62 43 afin de déterminer les adaptations nécessaires.

Profils des stagiaires

Tout public

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Distinguer ses freins relationnels et savoir gérer sa communication en fonction d'eux
- ✓ Connaître le processus de la relation conflictuelle
- ✓ Identifier le rôle des émotions dans la communication
- ✓ Gérer les situations de tensions relationnelles grâce à la communication
- ✓ Créer une relation basée sur le respect

Contenu de la formation

JOUR 1

Comprendre son rapport à soi-même et aux autres

- ✓ Cerner sa personnalité avec « les Etats du moi »
- ✓ Identifier ses freins relationnels
- ✓ Comprendre l'impact de son positionnement dans la relation à autrui
- ✓ Apprendre à reconnaître les « Jeux psychologiques »
- ✓ Développer une communication constructive
- ✓ Tests de personnalité à réaliser en amont de la formation

Connaître et comprendre les mécanismes du conflit

- ✓ Identifier l'origine et les causes du conflit
- ✓ Reconnaître les différents degrés du conflit
- ✓ Comprendre le processus du conflit
- ✓ Atelier : déterminer les avantages et les inconvénients d'une situation conflictuelle

JOUR 2

Comprendre le rôle des émotions dans la communication

- ✓ Connaître le processus et le rôle des émotions
- ✓ Analyser la gestion de ses propres émotions
- ✓ Repérer les émotions de son interlocuteur et comprendre son besoin
- ✓ Atelier : Déterminer les 6 émotions fondamentales et leur besoin associé

Développer sa capacité à communiquer en situations conflictuelles

- ✓ Démontrer de l'empathie
- ✓ Faire preuve de flexibilité relationnelle
- ✓ Exposer ses attentes et poser ses limites
- ✓ Ateliers : Le questionnement- L'écoute active

Utiliser la méthode du D.E.S.C pour désamorcer un conflit

- ✓ Décrire les faits
- ✓ Exprimer ses sentiments
- ✓ Spécifier la solution
- ✓ Conclure positivement
- ✓ Atelier : Formuler une critique constructive

Moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- ✓ Formation dynamique et interactive, pour rendre les participants acteur dans l'acquisition des outils nécessaires au développement de leurs compétences.
- ✓ Exposés théoriques.
- ✓ Ateliers de partage d'expérience.
- ✓ Exercices pratiques.
- ✓ Etude de cas en lien avec le quotidien professionnel du participant.
- ✓ Jeux de rôle sur la base de situations empruntées au quotidien professionnel du participant.

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation et documents transmis

- ✓ Feuilles de présence.
- ✓ QCM de début et QCM de fin de formation
- ✓ Mises en situation et jeux de rôles avec grille d'évaluation.
- ✓ Formulaire d'évaluation de la formation.
- ✓ Certificat de réalisation de l'action de formation.

Documents transmis :

- ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.