



Résoudre et éviter les conflits au quotidien

Format présentiel



Durée
14h



Pré-requis
Pas de pré-requis



Public concerné
Tout public



Lieu de la formation
Site de la Boursière



Calendrier
Nous consulter



Tarifs
Nous consulter

Objectifs

A l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de mieux gérer les situations de divergences, tensions, ou conflits ainsi que d'initier une démarche de résolution de conflits

- Identifier les conflits
- Gérer les conflits
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Mettre en place un processus de résolution de conflits

Moyens pédagogique

- Présentation didactique multimédia
- Exercices pédagogiques
- Mises en situation
- Études de cas
- Questions / Réponses

Modalité d'évaluation

- ✓ Quiz d'évaluation des connaissances

INDICATEUR DE SATISFACTION

10/10

Note attribuée par les participants sur la question de l'applicabilité du contenu

Contenu

Identifier les conflits

- Définir le conflit
- Déterminer l'escalade d'un conflit
- Identifier les facteurs de conflits
- Prendre conscience de la notion de perception
- Intégrer la notion d'altérité

Gérer les conflits

- Utiliser des outils de communication
- Pratiquer les 3 formes de communication
- Développer l'écoute active
- Pratiquer la reformulation
- Utiliser le feedback

Développer son intelligence émotionnelle

- Définir l'intelligence émotionnelle
- Identifier ses émotions
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Définir le triangle dramatique
- Sortir du triangle dramatique

Sortir du conflit

- Solutionner les conflits
- Poser le cadre et les faits
- Développer l'assertivité
- Utiliser la CNV
- Utiliser la méthode DESC
- Mettre en place un processus de résolution de conflits

Modalités d'Accessibilité

DEKRA est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en oeuvre pour la pleine réussite de ses formations