



Résoudre et éviter les conflits au quotidien

Durée
14 heures
2 jours

Prérequis
Pas de prérequis.

Public concerné
Tout public

Qualification Intervenant (e)s
Formateur en manager humain

Moyens pédagogiques

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

Modalités d'évaluations
Quiz d'évaluation des connaissances

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 des conflits.

Objectifs pédagogiques :

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

Programme

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



Résoudre et éviter les conflits au quotidien

Le + DEKRA

- La dématérialisation de la formation,
- Des formateurs, des experts techniques et un réseau de partenaires en France,
- Une méthodologie éprouvée,
- Une pédagogie innovante,
- Un espace client,
- Une démarche RSE avec la fourniture de 90% de nos livrets sous format digital.
-

Flashez ce QRCode
pour accéder à notre
site internet



Modalités d'accessibilité

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