

ANTICIPER & GÉRER LES CONFLITS

Intelligence
Relationnelle

Méthodes pédagogiques

Alternance de :

- Apports théoriques
- Cas pratiques et exercices
- Tests de personnalités remis aux stagiaires
- Mises en situation professionnelle

Ressources pédagogiques

Support de formation remis aux participants, exercices...

Moyens techniques

- Plateforme Zoom (si formation à distance)
- Dispositions d'accueil nécessaires en cas d'intervention sur site : salle de formation, vidéoprojecteur, support de projection, paperboard ou tableau.

Suivi et évaluation

Pour assurer un suivi individuel, *Be Change Become* a mis en place 3 types d'évaluation :

- Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : exercice, test de positionnement, ou réponse à un questionnaire. Cette évaluation permet à chaque apprenant d'apprécier sa progression et déterminer les actions à engager pour ancrer ses acquis.
- Une évaluation de la satisfaction de chaque participant est réalisée en ligne.
- Les appréciations de la formatrice viennent compléter ces évaluations et valider les apprentissages par un questionnement ouvert à l'issue de chaque session.

Une attestation de fin de formation est remise, ainsi qu'un certificat de réalisation.

Durée :
1 jour (7h)

Tarif :
2 000,00 €
HT

Conditions tarifaires

Prix pour un groupe de 12
personnes maximum

Prérequis

Etre amené à être en contact
avec les clients

Handicap

Pour toute personne en
situation de handicap, merci de
nous contacter aux coordonnées
ci-dessous

Contactez-nous

Be Change Become

Marie-Caroline Keszler

06 13 82 62 31

bechangebecome@gmail.com

Formatrice

Marie-Caroline Keszler

Marie-Caroline est coach
professionnelle certifiée et
spécialiste soft-skills.

Diplômée d'un DEA (Master de
Recherche) en Modélisation
Economique de l'Université
Paris-Dauphine-PSL, elle a plus
de 15 ans d'expérience en
pédagogie et création de
contenus.

ANTICIPER & GÉRER LES CONFLITS

Intelligence
Relationnelle

OBJECTIFS

- Identifier les différents types de conflits pour détecter et désamorcer un conflit
- Échanger en terrain neutre sur les situations de conflit
- Appréhender les risques des conflits dans une organisation
- Travailler sur ses émotions et apprendre à mieux connaître ses collègues
- Développer son observation et son écoute pour établir un climat de confiance dans la durée
- Savoir demander de l'aide

Programme

Public cible : Manager, responsable d'équipe et tout collaborateur souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles.

→ Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Savoir déceler l'amorce d'un conflit et les jeux psychologiques
- Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres
- Appréhender les états émotionnels

Expérientiel

Test : affirmation de soi pour découvrir son profil assertif

N.B. : Le contenu de la formation sera ajusté lors d'un call de cadrage avec le client.

→ Décoder et désamorcer le conflit grâce à l'écoute active

- Comprendre et pratiquer l'écoute active
- Exprimer des faits sans y incorporer d'évaluation ou d'interprétation
- Cadrage dans les conflits
- Savoir canaliser les tensions et mettre fin à des comportements agressifs ou désengagés

Expérientiel

Exercices de mises en pratique des principes de l'écoute active

Exercices de mises en situation en utilisant le DESC

→ Utiliser des clés de résolution de conflit

- Avoir l'intention de coopérer, sortir des attitudes défensives et créer un climat de dialogue
- Référer à la hiérarchie et chercher de l'aide pour résoudre le conflit
- Accepter la responsabilité de ses propres émotions
- Être capable de demander et d'entendre un "non"

Expérientiel

Mise en pratique et expérimentation de techniques non-verbales

Jeu de rôles de mises en situation

Mise en action : Préparer une stratégie personnelle de résolution de conflit