

PROGRAMME DE FORMATION

« GESTION DES CONFLITS »

Objectif global : Etre en capacité à gérer les conflits dans le monde professionnel

Objectifs du parcours :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre ce qu'est une blessure émotionnelle ?
- Comprendre et appliquer des techniques de communication efficaces selon les blessures émotionnelles activées
- Mettre en place une écoute permettant de traiter avec respect les remarques et questions de ses interlocuteurs
- Repérer les comportements humains et son propre comportement en situation de conflit
- Appliquer des techniques de gestion de conflit pour désamorcer les difficultés rencontrées

Modalités pédagogiques :

Présentiel

Moyens :

Afin d'ancrer les concepts développés par le stage, la pédagogie utilisée est de forme inductive et sollicite l'intelligence des participants par des :

- Apports didactiques,
- Réflexion individuelle,
- Etudes de cas,
- Jeux de rôles bâtis à partir de la réalité terrain.

Public visé :

- Toute personne souhaitant gérer des conflits dans l'univers professionnel

Pré requis d'accès à la formation :

- Pas de prérequis

Durée :

- 1 jour : 7 heures

Nombre de participants :

- A définir ; possibilité de formation Individuelle ou collective (8 maximum).

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation de fin de formation (QUIZZ)

Formalisation de la formation :

- Attestation de formation
- Evaluation sommative en fin de formation

Dates et lieux de la formation :

- A définir entre le client et KALI RH

Programme :

- **Qu'est-ce qu'une blessure émotionnelle ?**
Que révèle une blessure émotionnelle
Les 5 principales blessures émotionnelles
- **Détecter les modes de communication selon les blessures émotionnelles activées :**
Comportements réactionnels
Attitudes intérieures
Limites relationnelles
- **Comment je réagis face à une personne qui ...**
Etude de cas sur une situation problématique concrète
Découvrir les accusations, les réactions et les peurs
Découvrir les attentes
- **Comment accueillir son stress en cas de conflit :**
Technique du mini-lâcher prise
Méthode par la respiration pour accueillir ce qui se passe en soi
- **Les Pièges relationnels :**
Détecter les deux formes de pièges
Détecter mes peurs quand je me sens piégée
Détecter mes peurs quand je piège l'autre
- **Faire une entente :**
Les 4 étapes pour passer du piège à l'entente
Partir de ses peurs, désirs et besoins réciproques pour passer une entente