

## **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 :**

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 :**

- Questionnaire d'autopositionnement en début de formation
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative à l'aide d'un QCM

**Formalisation de la formation :**

- Attestation 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