

Prévenir et gérer les conflits interpersonnels

Objectifs

À l'issue de ces 7 heures, vous aurez :

- **SAVOIR**
 - Décoder les enjeux et processus de vos situations relationnelles difficiles
 - Comprendre les étapes de la dégradation relationnelle
 - Intégrer votre profil et celui de vos interlocuteurs
 - Identifier vos sources et scénarii profonds
- **SAVOIR-FAIRE**
 - Maîtriser une méthodologie et des outils pour sortir par le haut des situation relationnelles difficiles
 - Limiter les tensions en agissant pendant qu'il en est encore temps
 - Construire votre boîte à outil pour solutionner les conflits existants en mode "adulte-adulte"

Programme

2H = ne nous fâchons pas...

- De quoi parlons-nous ?
 - Crise, conflit ou incivilité ?
 - 3 types de situations relationnelles difficiles et facteurs d'amplification typiques
 - Profils et comportements " pyromanes "
- Intégrons l'impact de la mécommunication

2H30' = Analysons nos irritants profonds pour revenir à leur source

- Méthode des " 5 pourquoi "
 - Faits/Sentiments/Opinions
 - Etapes de dégradation relationnelle en entreprise
- Empathie/Sympathie/Antipathie et écoute active

3H30' = Agissons et collaborons vers la recherche de solutions

- Enjeux de sortie de conflit ? La méthode des « 5D »
- Faire un feedback sur un comportement "déplacé"
- Faire une annonce difficile ou anxiogène

Modalités pédagogiques

- Présentation des concepts clés par le consultant-formateur
- Quizz digital Klaxoon pour ancrer les concepts clés et la formalisation du plan de progrès
- Travaux en sous-groupe et par étapes
- Jeux, autodiagnostic, tests
- Étude de vidéos
- Mise en situation sur les réalités vécues par les participants

Evaluation des acquis

- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Rédaction d'un Plan de développement à 3J, 3 semaines, 3 mois
- Certificat délivré après évaluation des acquis

Référence : DAS1-413-FP2	Présentiel ou distanciel
Durée horaire : 7h	Public : Tout public
Niveau : Fondamentaux	Prérequis : Aucun
Tarif inter-entreprise : 300€ <i>Nous contacter pour un tarif intra-entreprise</i>	Accessibilité : Toutes les formations sont accessibles au public en situation de handicap ou à défaut guidé vers une structure plus adaptée



Vous êtes intéressés par cette formation ?

Contactez-nous sur contact@manegere.fr ou au 01 41 09 88 98