

Anticiper et gérer les conflits



100% ENSEIGNANCE

ENTRETIEN INDIVIDUEL PAR TELEPHONE (30 min)

ACTIVITE 1 - DEVELOPPEMENT PERSONNEL : MIEUX VOUS CONNAITRE (1h) skillsday

Je me débarrasse de tous mes a priori

Je découvre ma météo personnelle

Par quelles petites voix intérieures suis-je influencé(e) ?

Je fixe mes objectifs et je les ajuste avec les niveaux logiques de Dilts

Je réfléchis à une meilleure façon de communiquer en découvrant l'assertivité, l'écoute active, la communication non violente

- Recueil des besoins
- Présentation du parcours

ACTIVITE 2 - GESTION DU STRESS (1h) skillsday

Comprendre nos mécanismes et nos réactions face au stress en

fonction de nos tempéraments

Appréhender les situations de stress

Maîtriser les outils d'anticipation, de contournement et de gestion du stress

- Quiz d'évaluation
- Quiz de validation à la fin du module

CLASSE VIRTUELLE 1 – (3h)

COMPRENDRE LE CONFLIT

Identifier ce qu'est un conflit

Identifier les acteurs d'un conflit

Distinguer les origines d'un conflit

Repérer les étapes d'un conflit

Repérer les différentes stratégies face à un conflit

- Tour de table
- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation

ACTIVITE 3 - COMMUNICATION NON VIOLENTE (1h) skillsday

idées reçues sur la CNV

Les prérequis

4 étapes pour communiquer

Et en entreprise ?

- Quiz d'évaluation
- Quiz de certification à la fin du module

CLASSE VIRTUELLE 2 – (3h)

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Déchiffrer les attitudes (verbales et non verbales) en cas de désaccord : fuite, lutte, manipulation, assertivité.

Déjouer les tentatives de manipulation

Gérer les situations de blocage

Gérer les émotions : les siennes et celles de l'autre

- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation de travail

ACTIVITE 4 - ANALYSE TRANSACTIONNELLE : AMÉLIOREZ VOS RELATIONS PROS skillsday

Comment ça se passe en entreprise ?

Un Moi aux trois visages

Savoir dialoguer

Je donne et je reçois

Ma vie en équipe

- Quiz d'évaluation
- Quiz de validation à la fin du module

CLASSE VIRTUELLE 3 – (3h)

AMÉLIORER SON ÉCOUTE ET SON MODE DE COMMUNICATION

Gérer les divergences

Développer son assertivité

Revoir et pratiquer les outils de l'écoute active : questionnement, reformulation...

Acquérir de nouveaux outils de communication : synchronisation, métamodèle, langage positif...

Conduire une confrontation empathique

- Echanges interactifs
- Atelier de mises en situation de travail

ACTIVITE 5 - MINDFULNESS : INITIEZ-VOUS À LA MÉDITATION skillsday

Une pratique accessible à tous

Découvrez votre capacité de concentration à travers un exercice pratique

Respiration, posture, patience et persévérance : votre voyage vers la pleine conscience

Quelques techniques simples à adapter à toutes les situations

- Quiz d'évaluation
- Quiz de validation à la fin du module

ENTRETIEN BILAN INDIVIDUEL PAR TELEPHONE (30 min)

- Validation du plan individuel de progrès
- Validation des acquis



Tuteur administratif et organisationnel : Fabrice

Directeur des opérations au sein du Groupe Naxis Asmfp, il accompagne entreprises et salariés dans la mise en œuvre de leur formation au quotidien.

Téléphone : 06 24 86 45 86 - fromanelle@asmfp-idf.com



Référent et tuteur pédagogique : Isabelle

20 années d'expérience dans la formation pour aider au développement des compétences relationnelles, et ainsi, participer à construire un monde plus responsable.

OBJECTIFS

Comprendre les conflits

Gérer l'agressivité et ses conséquences

Gérer les situations difficiles

Améliorer son écoute et son mode de communication

PUBLIC

Tout collaborateur de l'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

ORGANISATION AVEC LE TUTEUR

30 minutes en individuel avec le tuteur formateur pour la préparation du parcours et recueillir les besoins de l'apprenant

AUTOFORMATION

5 modules de formation à suivre en e-learning pour une durée totale de 5 h

CLASSES VIRTUELLES

3 classes virtuelles de 3 h - 9 h au total

HOMEWORK

Mise en application des compétences travaillées

Complétion du Plan Individuel de Progrès 2 h au total

ENTRETIEN ET BILAN PERSONNALISÉ

Validation du Plan Individuel de Progrès par le formateur.

Bilan individualisé - 30 minutes

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Contenus en ligne pendant 2 mois, exercices...

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, jeux de rôle...

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur tuteur