



MSP CONSULTING
Générateur de bien-être au travail

Gérer les situations conflictuelles

Cette formation permet d'apaiser les tensions au sein des équipes, d'avoir des comportements appropriés et d'entretenir des relations saines avec les autres. Grâce aux outils et méthodes qui leur sont transmis, les participants vont pouvoir comprendre et solutionner les situations conflictuelles qu'ils rencontrent.

Pour qui : Tout public

Prérequis : Aucun prérequis n'est demandé pour participer à cette formation.

Durée : 1 jour soit 7 heures

Formation INTRA en présentiel ou à distance

Objectifs

- Identifier les réactions émotionnelles incohérentes des autres
- Reconnaître ses émotions en situation conflictuelle
- Résoudre un conflit

Programme

Les dysfonctionnements émotionnels

- Reconnaître l'émotion de l'autre
- Repérer ses propres dysfonctionnements émotionnels
- Cas pratique : repérer les réactions incohérentes

Faire face aux critiques et maintenir la relation

- Gérer un sous-entendu
- Faire face à une critique justifiée
- Faire face à une critique injustifiée

La gestion des émotions en situation de tension

- Faire baisser l'impact émotionnel associé au désaccord
- Examiner les sources du désaccord avec l'autre

Sortir du conflit

- Créer les conditions de sortie de conflit efficace
- Améliorer la qualité de la relation
- Trouver des solutions avec l'autre
- Mise en situation



MSP CONSULTING
Générateur de bien-être au travail

Modalité d'évaluation

Test d'évaluation de formation sous forme de QCM.

Moyens pédagogiques :

Exposés courts, échanges à partir de situations rencontrées, brainstorming, mises en situation, jeux de rôle, exercices individuels, débriefing collaboratif.

Support pédagogique dématérialisé envoyé à l'issue de la formation.

Conditions de réalisation de l'action de formation à distance :

Pour les formations « à distance », elles seront réalisées avec « Teams », un outil de visioconférence.

Personne en situation de handicap :

La prestation est ouverte à tout public.

Pour les personnes en situation d'handicap, merci de nous contacter pour des aménagements particuliers. En dernier recours et avec l'acceptation des bénéficiaires, la formation pourra entièrement être réalisée à distance.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et ses résultats :

A l'issue de la formation, les stagiaires recevront :

- Les supports pédagogiques ;
- Une attestation de présence ;
- Un questionnaire de satisfaction leurs permettant d'évaluer les apports de la formation ;
- Un questionnaire d'évaluation des connaissances.