

## KEY FORM & Solutions

7 rue de Vezin

35000 Rennes

Email: formation@key-form.fr

Tel : 0230966840

Dernière mise à jour : 5/03/2021



# Comprendre et Gérer une situation conflictuelle

Comprendre les mécanismes du conflit et permettre à chacun d'identifier sa façon de réagir pour mieux se maîtriser, identifier ses points d'amélioration et gérer le conflit avec efficacité.

#### Durée :

14.00 heures (2.00 jours)

#### Prix :

840.00 euros

#### Profils des stagiaires :

- Tout public

#### Prérequis :

- Aucun

#### Accessibilité :

Conforme - Organisme ERP5

#### Modalités :

Formation présentielle

#### Indicateurs de qualité :

*Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.*

## Objectifs pédagogiques

- Anticiper les tensions et conflits dans un environnement professionnel
- Gérer les conflits et ses émotions en entreprise

## Contenu de la formation

- Comprendre les mécanismes du conflit et prévenir la montée du conflit
  - Quelle est l'origine du conflit ? À quoi sert-il ? Quelles sont ses vertus ? Quelles sont les conséquences des situations conflictuelles ?
  - Gérer les incompréhensions et les agressions et agir sur les représentations mentales négatives
- Analyser une situation organisationnelle du conflit et activer son leadership
  - Analyser une situation de conflit dans un système grâce à la cartographie des partenaires
  - Sortir des comportements destructifs
- Faire face à la violence et à l'agressivité et éviter les jeux psychologiques
  - Gérer sa propre agressivité
  - Présentation du triangle de Karpman
- Sortir du conflit par la négociation ou par la médiation
  - Les trois profils de négociation
  - À quoi sert le médiateur et quelles sont ses étapes

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

**Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation**

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation