

Comprendre et gérer une situation conflictuelle (Formation présentielle)

14.00 h / 2.00 jour(s) 980.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

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



Programme

- 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



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions 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



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

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

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 94%



KEY FORM
& SOLUTIONS